ESTIMATES

Canadian Human Rights Tribunal

Performance Report

For the period ending
March 31, 2002

Canada

The Estimates Documents

Each year, the government prepares Estimates in support of its request to Parliament for authority to spend public monies. This request is formalized through the tabling of appropriation bills in Parliament.

The Estimates of the Government of Canada are structured in several parts. Beginning with an overview of total government spending in Part I, the documents become increasingly more specific. Part II outlines spending according to departments, agencies and programs and contains the proposed wording of the conditions governing spending which Parliament will be asked to approve.

The *Report on Plans and Priorities* provides additional detail on each department and its programs primarily in terms of more strategically oriented planning and results information with a focus on outcomes.

The *Departmental Performance Report* provides a focus on results-based accountability by reporting on accomplishments achieved against the performance expectations and results commitments as set out in the spring *Report on Plans and Priorities*.

The Estimates, along with the Minister of Finance's Budget, reflect the government's annual budget planning and resource allocation priorities. In combination with the subsequent reporting of financial results in the Public Accounts and of accomplishments achieved in Departmental Performance Reports, this material helps Parliament hold the government to account for the allocation and management of funds.

©Minister of Public Works and Government Services Canada — 2002

Available in Canada through your local bookseller or by mail from

Canadian Government Publishing — PWGSC

Ottawa, Canada K1A 0S9

Catalogue No. BT31-4/44-2002
ISBN 0-660-62091-X

103-02626/

Foreword

In the spring of 2000, the President of the Treasury Board tabled in Parliament the document "Results for Canadians: A Management Framework for the Government of Canada". This document sets a clear agenda for improving and modernising management practices in federal departments and agencies.

Four key management commitments form the basis for this vision of how the Government will deliver their services and benefits to Canadians in the new millennium. In this vision, departments and agencies recognise that they exist to serve Canadians and that a "citizen focus" shapes all activities, programs and services. This vision commits the Government of Canada to manage its business by the highest public service values. Responsible spending means spending wisely on the things that matter to Canadians. And finally, this vision sets a clear focus on results – the impact and effects of programs.

Departmental performance reports play a key role in the cycle of planning, monitoring, evaluating, and reporting of results through ministers to Parliament and citizens. Departments and agencies are encouraged to prepare their reports following certain principles. Based on these principles, an effective report provides a coherent and balanced picture of performance that is brief and to the point. It focuses on outcomes - benefits to Canadians and Canadian society - and describes the contribution the organisation has made toward those outcomes. It sets the department's performance in context and discusses risks and challenges faced by the organisation in delivering its commitments. The report also associates performance with earlier commitments as well as achievements realised in partnership with other governmental and non-governmental organisations. Supporting the need for responsible spending, it links resources to results. Finally, the report is credible because it substantiates the performance information with appropriate methodologies and relevant data.

In performance reports, departments and agencies strive to respond to the ongoing and evolving information needs of parliamentarians and Canadians. The input of parliamentarians and other readers can do much to improve these reports over time. The reader is encouraged to assess the performance of the organisation according to the principles outlined above, and provide comments to the department or agency that will help it in the next cycle of planning and reporting.

This report is accessible electronically from the Treasury Board of Canada Secretariat Internet site: http://www.tbs-sct.gc.ca/rma/dpr/dpre.asp

Comments or questions can be directed to:

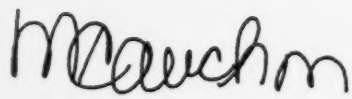
Results-based Management Directorate
Treasury Board of Canada Secretariat
L'Esplanade Laurier
Ottawa, Ontario K1A OR5

OR to this Internet address: rma-mrr@tbs-sct.gc.ca

Canadian Human Rights Tribunal

Performance Report

For the period ending March 31, 2002



Martin Cauchon
Minister of Justice

Table of Contents

Chairperson's Message **1**

Context **3**
Our Mandate 3
Our Jurisdiction 3
Our Organizational Structure 3
Our Strategic Outcome 5
Recent Tribunal Decisions and Their Effect on Canadians 5
Risk Management Issues 10
Key Activities in Support of Our Outcome 11

Performance Accomplishments **17**
1. Provide a timely hearing and decision-making process 17
2. Produce well-reasoned decisions, consistent with the evidence and the law 20
3. Develop applications of innovative processes to resolve disputes 21
4. Ensure that service is satisfactory to the members, to the parties involved and to the public 22
5. Improve equality of access 23
6. Improve public awareness and use of the Tribunal's public documents 23

Corporate Activities 23
Government-wide Initiatives 25
Judicial Review in the Federal Court 26
Pay Equity Tribunal Hearings 27

Annex 1: Financial Performance **29**

Annex 2: Other Information **33**

Chairperson's Message

Every year brings new issues and new challenges for the Canadian Human Rights Tribunal, and this year is no exception. One of the most important developments in the last year has been the major increase in the number of cases referred for hearing by the Canadian Human Rights Commission. This has been coupled with a significant increase in the settlement rate. Many settlements are arrived at a day or two before the commencement of the hearing, or even the morning that the case is scheduled to begin. This continues to pose significant challenges for the Tribunal in endeavouring to ensure that resources are allocated in an efficient and cost-effective manner.

The 1998 amendments to the *Canadian Human Rights Act* empowered the Tribunal Chairperson to develop Rules of Procedure. Draft Rules have been in use for approximately two years. By all accounts, these Rules are working well, and as a result, we have submitted the Rules to the Department of Justice for publication in the *Canada Gazette*.

The Tribunal continues to operate in an atmosphere of some uncertainty, pending a final determination from the Supreme Court of Canada on the question of the institutional independence of the Canadian Human Rights Tribunal. We are also awaiting the Government's response to the recommendations of the *Canadian Human Rights Act* Review Panel, which may have major implications for the Tribunal in the years to come.

Anne L. Mactavish

Context

Our Mandate

The Canadian Human Rights Tribunal is a quasi-judicial body that hears complaints of discrimination referred by the Canadian Human Rights Commission (CHRC), and determines whether the activities complained of violate the *Canadian Human Rights Act*. The purpose of the Act is to protect individuals from discrimination and to promote equal opportunity. The Tribunal is the only entity that may legally decide when a contravention of the Act has occurred.

Our Jurisdiction

The Act applies to federal government departments and agencies, Crown corporations, chartered banks, railways, airlines, telecommunications and broadcasting organizations, and shipping and inter-provincial trucking companies. Complaints may relate to discrimination in employment or in the provision of goods, services, facilities and accommodation that are customarily available to the public. The Act prohibits discrimination on the basis of race, national or ethnic origin, colour, religion, age, sex, marital status, family status, sexual orientation, disability or conviction for which a pardon has been granted. Complaints of discrimination based on sex include allegations of wage disparity between men and women doing work of equal value in the same establishment.

Parliament's passage of amendments to the Act in 1998 provided for a more highly qualified Tribunal that, we believe, is generating a more consistent body of jurisprudence through its decisions and written rulings. Over the past two or three years, there has been a greater acceptance of the Tribunal's quasi-judicial interpretation of the Act by the reviewing courts. Eventually, this acceptance will benefit complainants and respondents in the Tribunal process. The result will be a more timely, fair and equitable disposition of complaints and reduced cost to the justice system.

While we are pleased with the progress made since the passage of the legislative amendments in 1998, there is still much to do in providing Canadians with the best service possible, particularly efforts to demystify the Tribunal process to the average Canadian. While the Tribunal must interpret and apply the law as defined by the statute and the jurisprudence, we are trying to find ways to allow our non-legal clientele to better understand the process and then increase their participation.

Our Organizational Structure

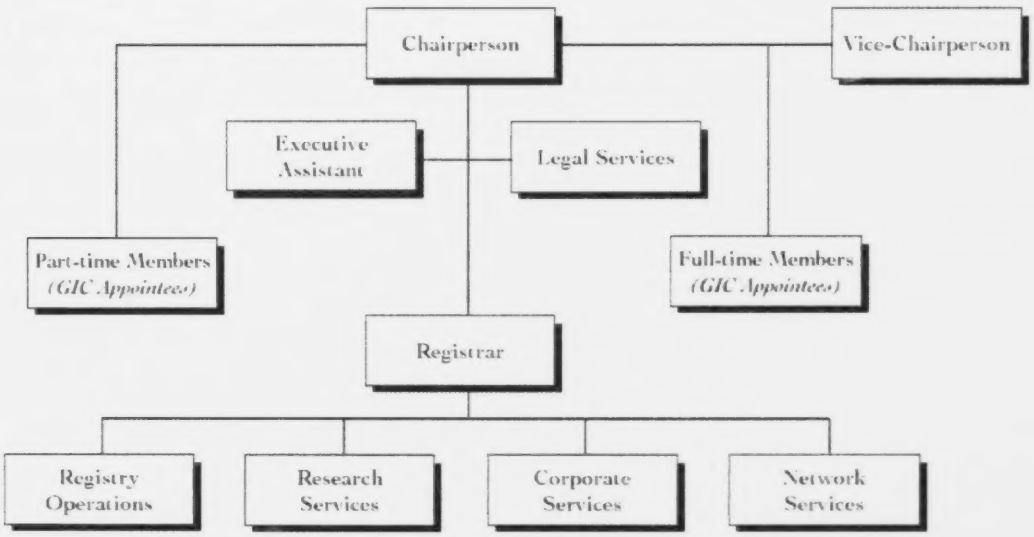
The Canadian Human Rights Tribunal is a small, permanent organization, comprising a full-time Chairperson and Vice-Chairperson and up to 13 full- or part-time members. All

members besides the Chairperson and Vice-Chairperson worked part-time until December 2001, when the Minister appointed two more full-time members to the Tribunal. These appointments greatly improve our ability to manage and schedule cases more efficiently. Under the statute, both the Chairperson and Vice-chairperson must have been members of the bar for more than 10 years. In addition to the full-time positions, eight part-time members from across the country serve currently on the Tribunal. The level of expertise and skill of our members is undoubtedly at the highest level it has been since the creation of the Tribunal in 1978.

To be eligible for appointment by the Governor-in-Council, all members of the Tribunal are required to have expertise in and sensitivity to human rights issues.

In addition, members attend regular meetings for training and briefing sessions on such topics as decision-writing techniques, evidence and procedure, and in-depth analysis of human rights issues. Throughout their three- or five-year terms, all Tribunal members are given opportunities for ongoing professional development.

The administrative responsibility for the Tribunal rests with the Registry. It plans and arranges hearings, acts as liaison between the parties and Tribunal members, and provides administrative support. The Registry is also accountable for the operating resources allocated to the Tribunal by Parliament.



Our Strategic Outcome

Every government organization must have a core reason for existing. Canadians want to know what they have received from or gained by this organization.

In past reports, we had identified our raison d'etre as providing individual Canadians and respondents with a hearing and adjudication process that is open and is followed by timely and well-reasoned decisions. While these are critical and important services, we now believe that our essential purpose is more comprehensive.

The Tribunal now defines its Strategic Outcome as:

> "To provide Canadians with an improved quality of life and an assurance of equal access to the opportunities that exist in our society through the fair-minded and equitable interpretation and enforcement of the *Canadian Human Rights Act* and the *Employment Equity Act.*"

This performance report will address how effective we have been in achieving this strategic outcome for Canadians through the use of various activities and operational outputs.

Recent Tribunal Decisions and Their Effect on Canadians

Over the course of 2001–2002, the Tribunal issued 20 decisions that answered the question "did discrimination occur in this case?" Tribunal decisions put an end to disputes between complainants and respondents (subject to rights of judicial review before the Federal Court of Canada) as to whether the Act was infringed in a particular instance. The decisions also have an impact beyond the parties to the case, however, bringing real benefits to Canadian society as a whole.

Simply put, Tribunal decisions provide concrete meaning to a fairly abstract set of legal norms. The Act prohibits discriminatory practices and offers justifications for allegedly discriminatory conduct, but it does not give examples or illustrations. For that matter, the Act does not even define the word "discrimination." It is only through reading Tribunal decisions that Canadians can learn the true ambit of their rights and obligations under the legislation. In this regard, a decision dismissing the complaint is just as noteworthy as a decision that finds the complaint to be substantiated.

The following identifies changes to policies, regulations and laws made as a result of recent Tribunal decisions:

— the Federal Court endorsed a Tribunal decision directing the federal government to adjust its testing policies for language assessment to accommodate those with hearing and learning difficulties

— the CBC was ordered to provide closed captioning for all of its programming within a specified period

— the Tribunal determined that messages available through the Internet could constitute hate messages and ordered the originators to cease publications of those messages

The following cases serve as examples:

***Crouse* v. *Canadian Steamship Lines Inc.* — June 18, 2001 (Mactavish)**

Results for Canadians

This case confirms that while employers cannot refuse to hire employees based on perceived substance abuse problems, employees still have to be qualified for the job. Employers do not act unlawfully by refusing to hire an employee with a past problem with alcohol where they base their decision on the employee's qualifications (or lack thereof), and not on prejudices stemming from his or her past.

The complainant was refused employment as a permanent relief electrician on the respondent's cargo vessels. He alleged discrimination on the grounds of perceived alcohol dependency (disability). The complainant had worked for the respondent in 1988 and had been dismissed for intoxication and incompetence. The respondent notified him that he would not be re-hired until he had addressed both of these issues. The complainant provided documentation to the respondent indicating that he did not require addiction treatment and also provided positive work references from other employers. In 1995, the respondent hired him to work as a relief electrician on a self-unloader, a more technically complex cargo vessel than the bulkers he had worked on earlier. Although he received a satisfactory performance appraisal, he was denied employment in 1996 as permanent relief electrician on a self-unloader on the grounds of "his past work history." The Tribunal found that the denial of employment was based on the respondent's reasonable belief that the complainant lacked the necessary competence to work as a permanent relief electrician on self-unloaders. Had the respondent still been concerned about the complainant's alcohol use, it would not have hired him in 1995. The respondent's willingness to hire him in 1995, but not in 1996, can be explained by the fact that the responsibilities of the latter position were significantly more onerous.

***Wong* v. *Royal Bank of Canada* — June 15, 2001 (Sinclair)**

The complainant, of Chinese origin, worked at the Royal Bank Call Centre. After working there for about 16 months, she applied for a training program. The usual criteria for acceptance were two years at the bank and two annual appraisals. Ms. Wong had worked at the Call Centre for only 16 months. Even so, she was put forward as a candidate by the Call Centre but was not accepted into the program. She believed that it was because of her one annual appraisal, which she viewed as unsatisfactory. She was subsequently diagnosed with depression and commenced medical leave. While on leave and receiving disability benefits, she began working for Canada Trust. Eventually, the Royal Bank learned of this conduct and terminated her. She alleged that the Royal Bank discriminated against her by refusing her job opportunities on the ground of race/origin, and by failing to accommodate her disability (depression). The Tribunal dismissed the complaint. The evidence indicated that the complainant's appraisals were in fact above average for someone with her amount of experience in the job. The complainant was not selected for the management training program because others were more qualified, not because of perceptions regarding her ethnic origin. Of the successful candidates, several were of Asian origin, with longer tenure at the Bank. While the complainant was on sick leave, the bank did not differentiate adversely in relation to her. It attempted to find alternative work that would be acceptable to her, given her medical condition. It also maintained her on the bank's disability benefits program. Under the circumstances, the bank was not obliged to instate her into the management program. In dealing with her absence, it acted reasonably on the basis of the medical information available to it. When the bank eventually terminated the complainant for dishonesty, it did so justifiably.

Results for Canadians

When employers screen candidates for advancement opportunities on the basis of tenure, qualifications and attitude, this is not discriminatory per se. In this case, the employer had been pleased with the employee's progress to date, but thought that there was room for improvement. The employer was not held liable for this decision. Later, when the employee adopted a dishonest course of conduct, the employer was forced to take action. It succeeded in honouring its duty to accommodate a disabled employee while at the same time holding the employee accountable for her duplicity. This illustrates the principle in section 2 of the Act that employees' rights to equality of opportunity must coexist with their "duties and obligations as members of society."

***Eyerley* v. *Seaspan International Limited* — December 21, 2001 (Sinclair)**

Results for Canadians

Employers may not assume that prolonged medical absenteeism constitutes automatic grounds for dismissal. Prior to termination, an employer must at least consider the possibility of accommodating the injured worker. To do this, the employer should compile information about the employee's capabilities and the demands of the available jobs.

The complainant was employed as a cook/deckhand on tugboats operated by the respondent. When the complainant's absenteeism rate exceeded 80 percent, the respondent concluded that his employment had been automatically terminated by operation of law. The complainant's absenteeism was largely related to a wrist injury he suffered on the job, and he alleged discrimination on the ground of disability. The Tribunal upheld the complaint. It noted that the Act does not just apply to terminations for cause, but also to employees whose contract of employment has been frustrated by non-culpable absenteeism. The respondent had failed to accommodate the complainant's disability. It expected the complainant to be fit to work on all boats, refusing his requests to work only on smaller boats that would have prevented the aggravation of his injury. Nor did the respondent consider offering the complainant alternative deckhand work on particular vessels with which he might be more compatible. After termination, the respondent resisted attempts by the Workers Compensation Board to retrain the complainant in the less physical position of mate, since it did not think him fully capable of doing the mate's work. The Tribunal ordered that medical and vocational assessments be undertaken to determine if the complainant could work on the respondent's ship-assist tugs, which was less physically demanding. If the assessments were positive, the complainant was to be instated to the first available permanent position, and in the interim, a relief position. The Tribunal also ordered damages for emotional suffering.

***McAllister-Windsor* v. *Human Resources Development Canada* — March 9, 2001 (Mactavish)**

The *Employment Insurance Act* (EI Act) provides certain special benefits to people who are unemployed for reasons other than lack of work. At the time in question, the EI Act provided a maximum of 15 weeks of pregnancy benefits, 10 weeks of parental benefits and 15 weeks of sickness benefits. In addition the EI Act provided that no person could receive more than 30 weeks of combined special benefits. The complainant suffered from an incompetent cervix, a disability requiring bed rest during much of her pregnancy. She collected 15 weeks of sickness benefits while pregnant and, following the birth of her daughter, she collected 15 weeks of maternity benefits. Having reached the 30-week limit for combined special benefits, she was subsequently denied parental benefits. The Tribunal found that the 30-week limit on combined special benefits discriminated against the complainant on the grounds of sex and disability; women in her situation were

uniquely excluded from receiving parental benefits, simply because they had been obliged to take sickness benefits (in this case, there was no doubt the sickness benefits had been taken in relation to a disability). This discriminatory 30-week limit could not be justified. Eliminating the limit would impose additional financial liability on the EI fund, but the evidence indicated an increased annual cost of less than $3 million would not cause undue hardship for a fund with a current surplus of around $29 billion. Alternatively, the respondent presented no evidence on the feasibility of increasing premiums. The Tribunal ordered the respondent to cease enforcing the 30-week limit, and the complainant was awarded $2,500 for suffering in respect of feelings.

Results for Canadians

When Parliament imposes limits on the payment of benefits that adversely affect disabled women, justification is required or the limits must be removed. The government responded to the Tribunal's decision in February 2002, with the introduction of Bill C-49, *The Budget Implementation Act*, 2001. Sections 12 and 13 of the Bill proposed amendments to the *Employment Insurance Act* to provide that where a woman receives special benefits by reason of (i) pregnancy; (ii) sickness; and (iii) maternity, she is no longer subject to an additional cap on combined benefits. Bill C-49 was passed by Parliament on March 27, 2002 (as S.C. 2002, c.9), and the *Employment Insurance Act* amendments came into force on April 17, 2002.

***Kavanagh* v. *A.G. Canada (Correctional Service of Canada)* — August 31, 2001 (Mactavish/Goldstein/Sinclair)**

The complainant was a transsexual federal inmate who had been diagnosed with Gender Identity Disorder; while she possessed the anatomy of a male, she identified with the female gender. This incongruity caused her to suffer from a stressful condition called gender dysphoria. She sought to live as much as possible as a woman. The respondent's policies stipulated that anatomically male transsexuals were to be kept in male institutions and were not permitted to receive sex reassignment surgery during incarceration. The complainant alleged that these policies were discriminatory. The Tribunal held that while the policy regarding the

Results for Canadians

Gender identity discrimination is an emerging issue in equality law. The Act does not expressly designate gender identity as a prohibited ground of discrimination. However, it is accepted that, under the Act, discrimination on the basis of transsexualism constitutes sex discrimination as well as discrimination on the basis of a disability. In a prison setting, pre-operative transsexual inmates are a vulnerable group in need of protection, but their interests must be balanced against the needs and the safety of the rest of the inmate community, especially insofar as the community itself consists of vulnerable persons. As for the actual operation, in certain circumstances sex reassignment surgery is an essential medical service and inmates should not be deprived of this surgery automatically.

placement of pre-operative transsexuals was discriminatory, this could be remedied by obliging the respondent to accommodate the individual needs and vulnerabilities of the transsexual inmates. The respondent was not, however, required to place transsexual anatomical males in a female institution; to do so would threaten the psychological and physical well-being of the female inmate population. Moreover, the creation of a dedicated facility for transsexuals was not logistically feasible, given the relatively small number of transsexual inmates and the level of services and programming required. As for the respondent's policy of imposing an absolute ban on sex reassignment surgery, the Tribunal found this to be unjustifiable. Moreover, in circumstances where the surgery is deemed by a doctor to be essential, the costs should be paid by the respondent. The complaint was substantiated and the respondent was required to amend its policies to comply with the Tribunal's decision. **[Judicial review pending]**

Risk Management Issues

Management of the Tribunal has identified three major risk issues that the Tribunal will very likely be faced with in the next 12 to 18 months: 1) workload issues; 2) amendments to the legislation; and 3) a forthcoming decision by the Supreme Court on the Tribunal's independence. All three are expected to have a substantial impact on how the Tribunal conducts its business and its ability to fulfill its mandate. The following is a brief synopsis of these risks and what the Tribunal is doing to address them.

Workload Issues

The number of cases being referred to the Tribunal has risen dramatically in the past two years. Two new full-time members have been added to the roster to handle the increase. Along with some operational and procedural adjustments, we have been able to adequately respond to the increase in new cases. This matter is discussed in more detail later in this report.

Legislative Amendments

In June 2000, a panel of human rights experts, chaired by the Honourable Gérard La Forest, submitted a comprehensive report to the Minister of Justice on reforming the *Canadian Human Rights Act*.

The report made many recommendations, but of primary importance to the Tribunal was the recommendation of a "direct access model" for the filing of claims. In other words, individuals who believe they have suffered from discrimination would no longer file the claim with the Commission for investigation and decision. They would instead file their claim directly with the Tribunal, thus bypassing the Commission. The Tribunal's workload under such a model would increase from 100 cases each year to as many as 1,000. The effect on the Tribunal would be enormous. The Department of Justice is

reviewing the report and, based on the most recent statements by the Minister, legislative amendments should be introduced in the fall of 2002.

Since the release of the report, the Tribunal has been developing various models to respond to a variety of options that the government may select as the most appropriate model for Canadians. Based on preliminary work, we feel reasonably confident that we can respond in a timely fashion once the government determines the future that it envisages for the Tribunal.

Decision of the Supreme Court of Canada

The Supreme Court of Canada has agreed to hear an application by Bell Canada, which alleges that certain provisions of the Act create a situation where the Tribunal does not possess the requisite institutional independence and impartiality. The Federal Court of Appeal dismissed a similar Bell application in May 2001. Should the Supreme Court agree with Bell Canada, the Tribunal would be unable to continue to hold hearings and render decisions. The *Canadian Human Rights Act* would, at that point, become unenforceable. It is understood that the Court will hear the matter in December 2002, with a decision expected by the summer of 2003.

There is very little the Tribunal can do to manage this risk. We have communicated with the Department of Justice, warning of the potential implications. The Department has intervened in the matter and will be making representations to the Court, which we understand will be in defence of the current statute. Should the Court rule that Bell Canada's position is proper, the only corrective actions that can be taken are amendments to the Act, which will require the intervention of Parliament.

Key Activities in Support of Our Outcome

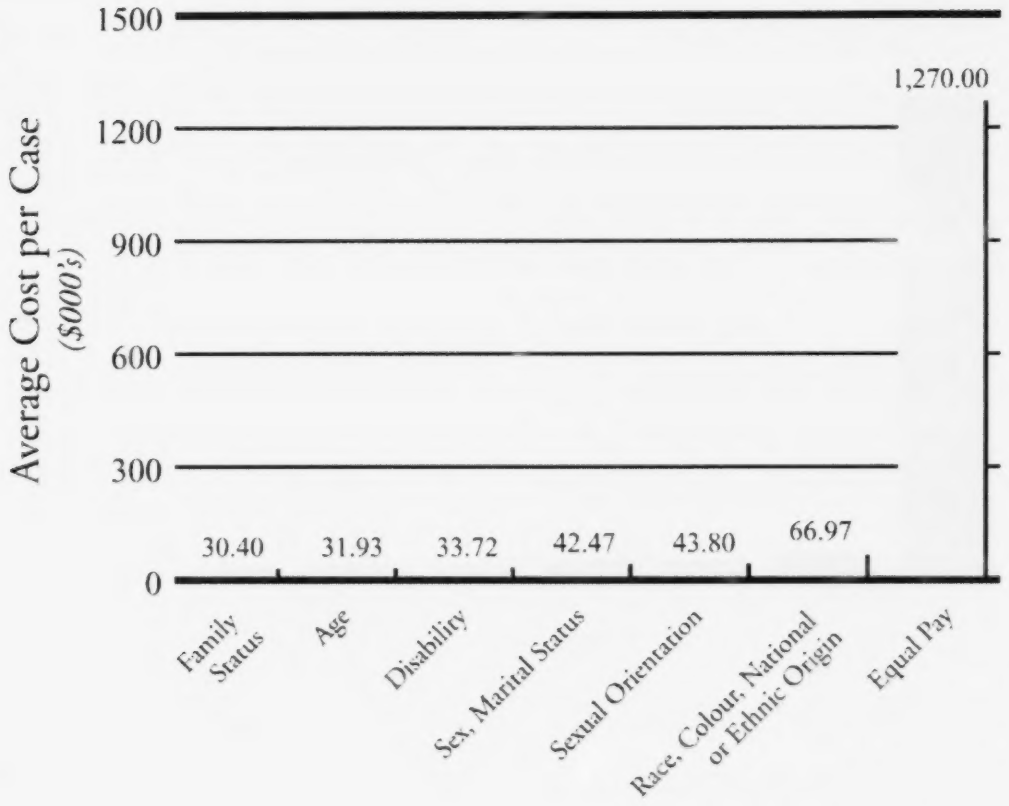
To achieve our strategic outcome, a number of key activities and outputs must occur to ensure the delivery of a quality service. Those key activities are:

- revised operating procedures
- rules of procedure
- Tribunal workload

Revised Operating Procedures

The Registry regularly monitors the cost and effectiveness of its procedures, making changes and improvements as required (Figure 1 shows the average cost per case by ground). The Tribunal is content with the progress made with its revised process and procedures over the past three years and feels confident that Canadians are also satisfied with the level of service provided to them.

Figure 1. Average Cost per Case by Ground



In the past three years, two significant operational changes have been instituted that dramatically improved service and allowed for a more efficient adjudication process. First, the Tribunal introduced new rules of procedure to reduce the time taken to begin the hearing process and to render decisions. Second, the use of pre-hearing questionnaires has reduced the time it takes for a hearing by one to three months. Questionnaires developed to provide sufficient information to schedule hearings can be completed within two to four weeks. Previously, it took two to three months to arrange conference calls or meetings to obtain the information needed to set hearing dates. Conference calls can still be scheduled if necessary without affecting the hearing and disclosure dates established.

Rules of Procedure

(http://www.chrt-tcdp.gc.ca/publicdocs/rules-regles.pdf)

Amendments to the Act in June 1998 gave the Tribunal Chairperson the authority to institute rules of procedure governing the conduct of Tribunal hearings. This jurisdiction extends to rules governing notice to parties, summons of witnesses, production and service of documents, pre-hearing conferences and the introduction of evidence.

To test our new rules, we introduced "Interim Rules" to assess their effectiveness before publishing them as official rules. Since their introduction in 1999, our interim rules have reduced operational problems related to disclosure and have facilitated the handling of legal and procedural motions. There have been no specific challenges to the rules, which indicates, to some extent, an acceptance by those who use them. However, the Tribunal continually monitors the effects of the rules and adjusts them to provide the best possible service.

The interim rules have been submitted to the Regulatory Section of the Department of Justice for approval and publication in the *Canada Gazette* as required by section 49.9(3) of the Act. This process is proving to be more cumbersome than we anticipated, resulting in a longer delay of approval and publication. However, it should be completed by the end of 2002.

Tribunal Workload

As reported in last year's report, there continues to be a dramatic increase in the number of new cases being referred to Tribunal from the Canadian Human Rights Commission. As a comparison, in 1996, 15 cases were referred, 72 in 2000, 87 in 2001, and 100 new cases are projected for 2002.

In 1996, the Tribunal's responsibilities were expanded to include the adjudication of complaints under the *Employment Equity Act*, which applies to employers with more than 100 employees. Employment Equity Review tribunals are created as needed from members of the Tribunal. The Chairperson appointed the first Employment Equity Tribunal in February 2000. Since then, the Chairperson has appointed nine such tribunals. Requests for the appointment of Employment Equity Tribunals can be initiated either by the Canadian Human Rights Commission or the employer. The subject of the inquiry usually relates to a review by the Tribunal of a direction given by the Commission to the employer in respect of an employment equity plan developed. The Tribunal, after hearing evidence and oral argument from the two parties, may confirm, rescind or amend the Commission's Direction.

Workload Issues

In last year's report, we advised of a serious concern in the significant increase in the number of new cases being referred to the Tribunal for hearing. We stated that, although we were still able to meet our timelines for the processing of cases, we were concerned that if this increase were to continue, it could affect our level of service to Canadians. To address this problem, the Tribunal completed a detailed analysis of its capabilities based on existing resources and presented its findings to the Treasury Board. Through beneficial negotiation and cooperation, the Board responded favourably to our revised operating and business plan to meet our workload concerns.

Table 1 identifies changes in the number of referrals from the Commission since 1996.

Table 1
New Cases, 1996 to 2002

	1996	1997	1998	1999	2000	2001	2002 Projected	Totals
Human Rights Tribunals/Panels	15	23	22	37	70	83	100	350
Employment Equity Tribunals appointed	0	0	0	0	4	4	10	18
Totals	15	23	22	37	74	87	110	**368**

* The number of cases before the Canadian Human Rights Tribunal depends entirely on how many cases are referred by the Canadian Human Rights Commission. As noted, the number of referrals since 1999 has continued to increase. In 2001, the Tribunal projected 100 referrals and received 83. For 2002, the projected number of referrals of human rights and employment equity cases is projected to be 110.

Settlements

An intriguing development has also occurred over the past 12 to 18 months. The Commission, after referring complaints to the Tribunal, has dramatically increased the number of cases it settles prior to the hearing commencing. Beyond settling many of cases, the Commission, on occasion, has withdrawn from a case, leaving complainants to go on to hearing and present the cases on their own. This unexpected development was not accounted for in our previous planning documents. As a result, the Tribunal had fewer hearing days for the past year than anticipated.

What does this all mean to Canadians? At this point, we are not really sure. While settlements have always been an important ingredient to a proper litigation process, are the current numbers showing too much of a tendency to settle human rights disputes? The current rates of settlements are shown in Table 2. There will always be cases that are

settled, but last year's rate of 87 percent seems unusually high. Canadians have placed their trust in the Commission and the Tribunal to ensure that their rights and society's rights are being fully protected within the meaning of the Act. We must continue to ensure that our actions prove that trust is properly deserved.

Table 2
Rates of Settlement, 1995 to 2001

Year of Referral	No. of Cases	Settled	Hearing and Decision	Pending	% Settled
1995	26	11	14	1	40.74
1996	15	4	11	0	26.66
1997	22	18	4	0	81.8
1998	18	11	7	0	61.1
1999	35	26	8	1	76.4
2000	70	48	20	2	70.58
2001	83	64	9	10	86.84
Total	**269**	**182**	**73**	**14**	**71.37**

Note: "% Settled" calculation does not include pending cases.

We want to emphasize that we are not opposed to the settling of human rights complaints. Negotiated settlements between parties are beneficial and meet the requirements of the Act so long as each settlement meets the needs of the complainant, the respondent and the public interest of society. One without each of the others does not, based on the intent of the Act, serve the interest of Canadians.

The direct effect of so many settlements on the Tribunal has primarily resulted in a reduction in the number of hearing days held in the past year. As noted in the attached financial statements, these have left the Tribunal with a surplus in its operating budget for 2001–02. However, considering when the settlements are formally confirmed to the Tribunal, the actual staff time and effort put into planning and organizing of case processes has not decreased. Tables 2 and 3 show that 72 percent of all settlements reached by the parties and approved by the Commission over the past two years have occurred within two weeks of the commencement of the hearing. Nevertheless, by that stage in the process, all of the hours of planning and coordination related to the hearing process has been completed by Registry staff. Consequently, settlements have not reduced staff time and resources in the preparation of hearings. With settlements arriving so close to the scheduled date of the hearing, the Tribunal is obliged to pay for last-minute cancellation fees for professional services contracted to conduct the hearing.

Table 3
Length of Notice Given to Tribunal on Confirmation That a Settlement Has Been Reached, 2001 and 2002

Settled at hearing	10 cases	9.2 %
One day's notice	17 cases	15.5 %
Two to five days' notice	37 cases	33.9 %
Two weeks' notice	15 cases	13.7 %
Two weeks' to one month's notice	7 cases	6.4 %
More than one month's notice	23 cases	21.1 %
Total number of cases settled in 2001–02	**109 cases**	

Note: Total number of new cases referred to the Tribunal was 70 in year 2000 and 83 in year 2001, for a total of 153.

We understand that the rates of settlement are likely to return to previous levels. If this proves to be the case, then concerns raised in last year's report on our ability to respond to the case load may become an issue. We will continue to monitor the pattern of settlements very closely over the next year.

Performance Accomplishments

The mission of the Tribunal is to provide Canadians with a fair and efficient public inquiry process for the enforcement of the *Canadian Human Rights Act* and the *Employment Equity Act*.

The Tribunal has one main activity — to conduct public hearings and render decisions. Its principal goals in carrying out this responsibility are to conduct hearings as expeditiously and fairly as possible, and to render fair and impartial judgements that will stand up to the scrutiny of the parties involved and the courts. In other words, whatever the result of a particular case, all parties should feel they were treated with respect and fairness.

The Tribunal's most recent *Report on Plans and Priorities* outlined major performance indicators that would demonstrate progress in achieving our strategic outcome as stated in the "Context" section of this report. The current section reports on what we said we would do and what the results have been to date.

1. Provide a timely hearing and decision-making process

In January 1998, the Tribunal pledged to decrease the time to complete a case to 12 months from the date of referral to the release of a decision. While the average time to complete a case in 2001 was 208 days, well within the one-year target, the range of times varied widely. A large number of cases were settled without the need for a hearing. For cases requiring a full hearing and decision, the average time to close a case was 300 days, with almost one third of these cases requiring more than one year to finalize. Not all cases will be completed within the year. In nearly all cases, the circumstances of these delays were beyond the Tribunal's direct control, such as delays requested by the parties, Federal Court applications and the complexity of some cases. This results in moderately higher timelines when those cases are closed. However, we continue to be hopeful that ongoing improvements to operating procedures and to our rules can help keep these cases to a minimum. The Tribunal will continue to monitor timelines and make the necessary adjustments as needed.

Table 4 shows the average number of days required to process cases and shows an overall decline in the time required to process and close case files. While the number of referrals has more than doubled from the 37 in 1999 to 83 in 2001, the number of members remained the same. However, two of those members have now become full-time. More cases, therefore, are being assigned to the full-time members who can devote as much time as necessary to the speedy case management of individual cases.

Table 4
Timelines 1996 to 2001 (Average Days to Complete Cases)

	1996	1997	1998	1999	2000	2001
From date of referral from the Canadian Human Rights Commission						
Direction to parties	22	24	40	15	7	12
Pre-hearing process	95	105	123	73	36	39
Time for decision to be submitted from close of hearing	189	75	103	113	147	103
Total processing time	266	260	251	271	258	208

The Tribunal's case management process has allowed it to schedule hearings as quickly as the parties are prepared to proceed. Currently, the Tribunal can hold a hearing on any issue within five days, and in some cases within 24 hours, after receiving a referral or a request for motion. However, consultations with the clientele have shown that the actual lawyers who will present the case to the Tribunal usually do not become involved in a case until after it is referred to the Tribunal from the Canadian Human Rights Commission. For the process to be meaningful and effective, parties must be given sufficient time to prepare complete, well-thought out cases. New procedures incorporating questionnaires have allowed the scheduling process to be completed within four to six weeks after a case is referred from the Commission. We believe that if procedural fairness is to be given to all parties, it is unrealistic to expect that the scheduling process can be improved further, since hearing dates are determined more by the availability of counsel than by the Tribunal. Hearings typically start three to five months after referral. To date, we have received very few complaints that the commencement of the hearing takes too long. In fact, parties tell us we are trying to move more quickly than they would like.

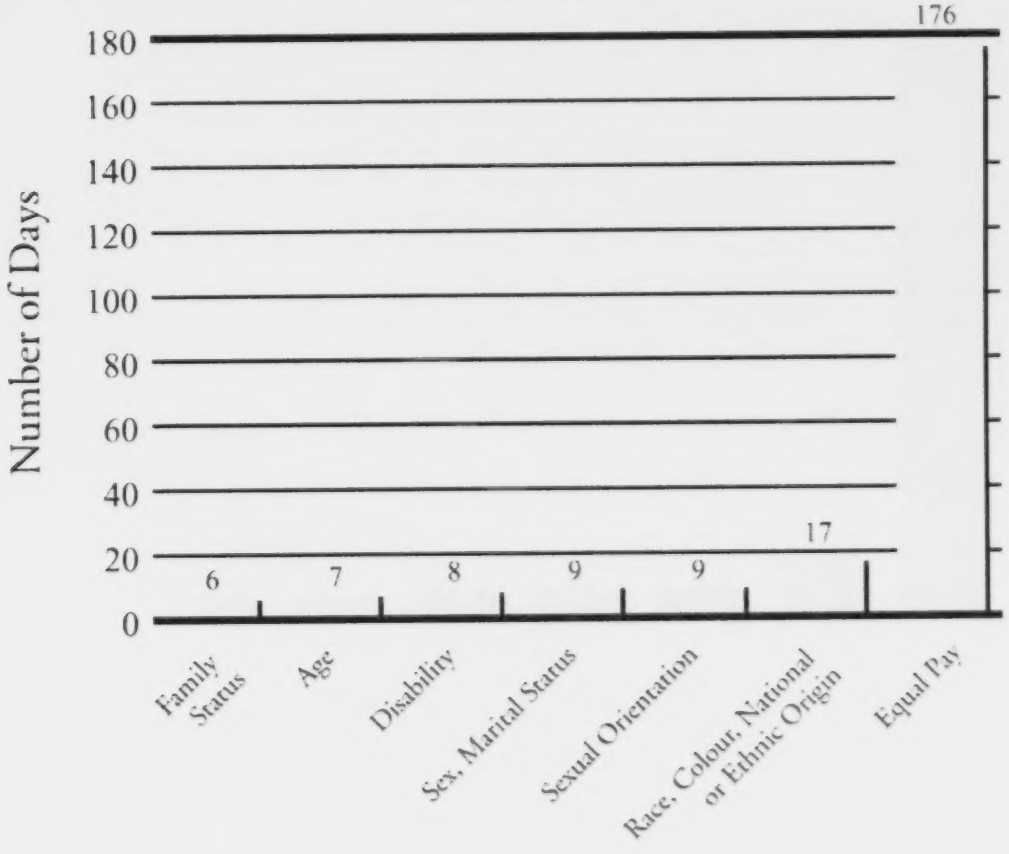
Interventions and procedural challenges are also common and do cause delays. For example, we were prepared to start the hearing of a case in the summer of 1999, only to be stopped by a jurisdictional motion that was filed not with the Tribunal, but with a provincial court. The court heard the matter, including submissions from the Tribunal, in March 2000. The court determined that it was the more appropriate forum to hear the matter and stayed the Tribunal from proceeding. As of this date, the matter is still before the court. With these kinds of uncontrollable delays, it is not realistic to expect that all cases can be completed in a 12-month period. However, based on new operating procedures and some recent rulings from the courts, the Tribunal is cautiously optimistic that it can achieve this goal for the majority of cases. In the winter of 2002, as previously reported, the Minister appointed two new full-time members to the Tribunal. We had

commented in last year's report that the appointment of full-time members would make the Tribunal more efficient. It is now up to us to make sure that it happens.

The Tribunal generally only becomes involved in cases that are complex, often with national implications (Figure 2 shows the average number of days per case by ground). Imposing tighter time constraints on such cases might exert undue pressure on the parties involved, thereby denying Canadians natural justice and the right to be heard. Parties need time to prepare their cases. Unreasonable timelines lead to poor presentations of cases and poor judgements. This benefits neither the interest of Canadians nor the human rights process. Similarly, unreasonable and unnecessary delays do not serve Canadians either. The challenge for us is to find the right balance in each and every case. With case management now in the control of full-time members, we are much more likely to find that balance.

We have not been able to develop a perfect system that will allow for a more expeditious adjudication process. There just may not be one. However, we will continue to review our

Figure 2. Average Number of Days per Case by Ground



procedures, listen to comments from our clientele and strive for a system that best meets the needs of Canadians.

2. Produce well-reasoned decisions, consistent with the evidence and the law

A review of legal developments over fiscal year 2001–02 prompts several general observations.

As predicted in last year's report, the number of adjudications dealing with the merits of human rights complaints has continued to increase from the low point of 1999. The year 2001 exceeded expectations with a total of 18 decisions rendered. So far in 2002, about 10 have been completed. Looking solely at the period under review, fiscal 2001–02, the number of decisions comes to 20. This greatly exceeds the total of six rendered in the last fiscal year. Given that adjudication is the Tribunal's *raison d'être*, we are pleased to see this trend. While the *Bell Canada* independence issue has not been ultimately resolved, and will not be until the Supreme Court addresses the matter, the Tribunal has arguably benefited from the stability brought to its process by the Federal Court of Appeal's decision of May 24, 2002, which endorsed the soundness of the Act. Any expression of judicial confidence in the integrity of the system contributes to the validity of Tribunal decisions.

Expanding on the subject of judicial review, the Federal Court issued only

Decisions of the Canadian Human Rights Tribunal in 2001–02

In 2001–02, the Tribunal rendered 20 decisions on the merits of cases.

The decisions below are listed by the main ground that the complaint relates to. Other grounds, if any, as well as release dates, are also provided.

National or Ethnic Origin

Vollant v. *Health Canada, Reine Parenteau and Noella Bouchard* (April 6, 2001) (Race)

Race

Baptiste v. *Correctional Service of Canada* (November 6, 2001)

Chopra v. *Department of National Health and Welfare* (August 13, 2001) (Colour, National/Ethnic Origin)

Citron and Toronto Mayor's Committee on Community and Race Relations v. *Zündel* (January 18, 2002) (National/Ethnic Origin, Religion) (Hate Messages)

Cizungu v. *Human Resources Development Canada* (July 31, 2001) (Colour)

Lincoln v. *Bay Ferries Ltd.* (February 20, 2002) (Colour)

Premakumar v. *Air Canada* (February 4, 2002) (Colour, National/Ethnic Origin)

Disability

Crouse v. *Canada Steamship Lines Inc.* (June 19, 2001)

Dumont v. *Transport Jeannot Gagnon* (February 1, 2002)

Exerley v. *Seaspan International* (December 21, 2001)

Irvine v. *Canadian Armed Forces* (November 23, 2001)

Kavanagh v. *Attorney General of Canada* (August 31, 2001) (Sex)

Stevenson v. *Canadian Security Intelligence Service* (December 5, 2001)

Wignall v. *Department of National Revenue* (June 8, 2001)

Wong v. *Royal Bank of Canada* (June 15, 2001)

Sex

Daniels v. *Stan Myron* (July 16, 2001)

Goyette v. *Syndicat des Employés(es) Terminus Voyageur Colonial Limitée (CSN)* (November 16, 2001)

McAvinn v. *Strait Crossing Bridge Limited* (November 15, 2001)

Age

Morris v. *Canadian Armed Forces* (December 20, 2001)

Marital Status

Gagnon v. *Canadian Armed Forces* (February 14, 2002)

The full text of Tribunal decisions can be found at *http://www.chrt-tcdp.gc.ca/english/decision.htm*.

three judgements in 2001–02 that concerned decisions made by the Tribunal on substantive human rights matters. Of the three, two upheld the Tribunal's decision, while one set aside the Tribunal's decision in part. Furthermore, one of the decisions upholding the Tribunal, as well as the one setting the Tribunal decision aside in part, remain under appeal to the Court of Appeal. It is not possible to draw any firm conclusions.

In the past fiscal year, the Federal Court also issued eight decisions dealing with procedural or jurisdictional rulings made by the Tribunal. Seven of the eight upheld the Tribunal. This is especially encouraging given the concern (expressed again last year) that pre-emptive and jurisdictional challenges have the capacity to forestall or derail the adjudication of human rights complaints. We continue to express the confidence contained in our 2000–01 report that the court is discouraging litigants from fragmenting the Tribunal process through challenges of interlocutory rulings. In particular, we note that in certain of the seven decisions upholding the Tribunal, the court has stressed that judicial review will not be granted on a premature basis; i.e., parties must wait until a final Tribunal decision has been rendered. In 2001–02, as in the preceding fiscal year, the Tribunal did not have its proceedings stayed by the court. Finally, we note that the only decision not to uphold the Tribunal's ruling was a Court of Appeal decision that dismissed an appeal of a Trial Division decision rendered during the previous period. (See Table 6, Judicial Review of Tribunal Decisions, page 26.)

Table 5
Decisions and Rulings Rendered by the Tribunal, 1998 to 2001

	1998	1999	2000	2001	Total
Decisions	8	4	6	18	36
Rulings	n/a	4	22	26	52

Note: The Tribunal did not begin maintaining statistics on rulings rendered until 1999.

3. Develop applications of innovative processes to resolve disputes

This performance indicator originally related to the provision of mediation services as an alternative to lengthy hearings. As outlined above, in the spring of 2000, the Tribunal suspended its mediation services. It has now completed a review of these services, which showed significant procedural changes would be needed to meet the needs of the parties while maintaining the integrity of the Act. Some changes were clearly beyond the Tribunal's mandate; others would have required additional resources to be approved by Treasury Board or Parliament. Meanwhile, the Canadian Human Rights Commission

instituted similar services using private mediators in lieu of members. Its program has been as successful as the Tribunal's, measured by the percentage of cases that reached settlement. Consequently, the parties' needs are still being served and financial savings are still being realized. Moreover, the Commission is carrying out a function that is more within its mandate. As a result, the Tribunal has decided not to reinstate its mediation services until the Department of Justice has completed its review of the report by the *Canadian Human Rights Act* Review Panel, *Promoting Equality: A New Vision* (the La Forest Report).

4. Ensure that service is satisfactory to the members, to the parties involved and to the public

For our main mandate — to conduct fair and impartial hearings — we have conducted no formal studies or reviews. However, informal feedback from our clientele indicates Registry services are meeting the needs of parties. In accordance with the government's initiative on service delivery, in the winter of 2002, we began our own review of our clients' perception of the level of service we were providing. The initial assessment process on whom, what and when to survey has now been completed. The actual survey will be conducted in the fall of 2002. We will report on those findings in next year's report.

Informally, very few complaints have been received about our practices and policies. In December 2001, however, we received a valid complaint from a lawyer representing a respondent. We released a decision involving his client during the Christmas period. Consequently, his copy of the decision was late in arriving. He complained, quite rightly, and made a suggestion on alternative forms of delivery. As a result of that complaint, the Registry has amended its policy on releasing its decisions to ensure that all parties receive the decision at the same time and on the same day. The Tribunal strives to be fair to all sides in a dispute and to ensure that they have equal opportunities to be heard throughout the planning of the proceedings, at the hearing itself and for the receipt of the Tribunal's decisions.

The Tribunal has received a few complaints in relation to its Web site. Most are concerned with technical problems such as the design of the Web site, some difficulty in using the search engine and the unavailability of various documents online. In response, we retained the services of an Internet service provider that can support a faster and more powerful search engine. This seems to have solved the problem, as no new complaints have come forward since we made the change. In last year's report, we indicated that we would retain a consulting firm to assist in the redesign of our site to better serve the needs of Canadians. A consultant has been engaged and client satisfaction surveys are currently under way. A redesigned Web site that also meets the government's common look and feel program should be operational by December 2002.

5. Improve equality of access

The Tribunal has improved access to its office and information for disabled persons. A teletypewriter (TTY) system was installed, and a new layperson's guide, together with other documents that explain the Tribunal's operations in plain language, will soon be available, as well as a Braille version.

6. Improve public awareness and use of the Tribunal's public documents

Public interest in the Tribunal's Web site has almost doubled from an average of 800 visitors per week in 1998 to 300 visitors per day at present. In some ways, this may demonstrate the value the public places on this service, especially the Web site's quick access to decisions and procedural rulings, as well as to general information about the Tribunal and public documents such as annual and financial reports. The essential information that Canadians want to learn about the Tribunal is 1) how it works, and 2) what decisions has the Tribunal made related to grounds of discrimination or types of discriminatory practices. Recently, the Chairperson, recognizing the special needs of the legal community, spearheaded and directed a new format for classifying and identifying our decisions and rulings to make it easier for Internet users to find the type or the exact decision that they were searching (see *www.chrt-tcdp.gc.ca/decisions*). This will enhance our capacity to serve the different types of users who visit our site.

Corporate Activities

Since the Tribunal gained independence from the Canadian Human Rights Commission on January 1, 1997, our Financial and Human Resources services have been provided through a contractual agreement with the Office of the Commissioner of Federal Judicial Affairs. In November 2001, the Commissioner's Office unexpectedly advised that it would be ending the agreement on April 1, 2002. Without immediate action to find an alternate method of delivering these services, the Tribunal would be unable to fulfill its statutory obligations in providing a bona fide financial accounting to Parliament. We attempted to secure the services of another government agency to provide delivery of our corporate services, without success. Without a viable alternative, the Tribunal was left with no other option but to establish its own finance and human resources services in-house.

In consultation with the Treasury Board and Public Works and Government Services Canada (PWGSC), we decided that the most efficient and economical option was the establishment of an in-house financial services section while contracting out most human resources services. In late December 2001, we began the difficult task of establishing both services. By the end of March 2002, we had reached agreements with Shared Human Resources Services, a division of PWGSC, to provide pay and benefits services, human

resources planning and delivery of most other human resources services. We also negotiated an agreement with the Public Service Commission to delegate staffing authority to the Tribunal.

The much more difficult task was the establishment and creation of a complete financial services section. The purchase and configuration of a Treasury Board-approved financial system, the hiring of qualified personnel, the set-up of offices, and the establishment of reporting to the government's central accounting office all had to be completed within three months. Because of the hard work of many people from various departments and agencies, we are very pleased to report that on April 1, 2002, the Tribunal began using its own financial services and fulfilling Parliamentary reporting requirements.

The cost of establishing a Finance and Human Resources Services section, exclusive of salaries, was approximately $200,000 in 2001–02. Direct costs incurred included: the acquisition of a computer-based financial system, professional services fees to configure the software and enter historical data, computer hardware and software, office design and fit-up.

Most important, the creation of our own financial and human resources services did not require any new money in 2001–02. The Tribunal, with Treasury Board approval, was able to set up these new services with previously approved funds. Ongoing costs for future years will be funded to the extent possible from funds approved by Treasury Board from our Departmental Assessment which was approved in fall 2001. The Tribunal Registry will be required to increase its work force by three FTEs. Two FTEs are required for the finance section and one FTE is needed for human resources. Salaries and associated costs are estimated at $190,000. We will contract most of our human resources services to another government department at an estimated annual cost of $70,000.

The result for taxpayers is an improved corporate services delivery program without the requirement for additional funding in 2001–02 and all implemented within a three-month period. Naturally, we are pleased with our accomplishments for this project. A detailed costing report for the above project has been prepared and submitted to Treasury Board.

Corporate Structure

The Tribunal and Registry operational functions throughout 2001–02 were supported by two important administrative services sections: Corporate Services and Information Technology.

Corporate Services Section

This section provides support to the Tribunal in facilities management, communications, materiel management, procurement of goods and services, information management, security, reception and courier services. It also assists the Registrar's Office in the

development and implementation of various government-wide initiatives such as the Service Improvement Initiative and Modern Comptrollership.

The Corporate Services Section has continually given the Tribunal a high degree of support, contributing to the Tribunal's engagement in giving Canadians an efficient and timely human rights adjudicative process. The section provides Tribunal staff with a positive work environment through the provision of quality services and office equipment and furnishings that meet the operational needs of all staff.

The Corporate Services Section was integral to the successful implementation of the new Finance Section at the Tribunal: Corporate Services oversaw the effective reorganization of office space and the acquisition of the new financial system.

Information Technology Section

This section's main priority is ensuring that the Tribunal has the technology required to perform efficiently and effectively. The Information Technology Section advises and trains the Registry staff and members on the use of corporate systems and technology available internally and externally.

The section also provides procurement and support services for all computer hardware, software and services. A major undertaking this fiscal year was the purchase and installation of two new servers, new operating systems and a new financial management software package. Upgrading of technology in the hearing rooms for use in pay equity hearings is currently being studied. This would permit speedy and ready access to the vast number of documents and transcripts that have been generated in these long and complicated cases.

The Information Technology Section is also involved in implementing government initiatives such as Government On-Line and the Electronic-Filing Project Advisory Committee, which includes various government agencies involved in either court or administrative law activities.

Government-wide Initiatives

The government has directed departments and agencies to undertake two major initiatives: the Service Improvement Initiative and Modern Comptrollership.

Service Improvement Initiative

In support of the Service Improvement Initiative, the Tribunal has recently developed a Client Satisfaction Implementation Plan. We have assessed the Tribunal's progress toward the five key drivers of service quality as defined in the initiative, identified the

Tribunal's key public services and clients, and developed survey tools that will be used in the administration of the survey. Over the next year, we will proceed with the client satisfaction survey and the establishment of service improvement priorities and standards.

Modern Comptrollership

Tribunal senior management is committed to implementing modern management practices that are compatible with the government-wide Modern Comptrollership initiative. We feel this initiative will enable the Tribunal to improve its management framework in providing all Canadians with an effective and efficient human rights adjudication process. We have taken the first step toward achieving this objective by having a capacity assessment completed by an outside consulting firm. The results of the capacity assessment should be available in the summer of 2002 and will identify the most urgent priorities for improving our management practices. Some performance measurement standards for all areas of activities will also be developed. The results of our initial capacity assessment are available on our Web site at *www.chrt-tcdp.gc.ca/*. Using the capacity assessment, the Tribunal will develop an action plan to address the shortcomings identified in the assessment on a priority basis.

Judicial Review in the Federal Court

Of the 18 decisions rendered by the Tribunal in 2001, seven have been challenged in the Federal Court of Canada. One challenge has since been withdrawn, and the other six remain to be decided.

Table 6
Judicial Review of Tribunal Decisions, 1998 to 2001*

	1998	1999	2000	2001	Total
Cases referred to the Tribunal	22	37	70	83	212
Decisions rendered†	8	4	6	18	36
Decisions challenged					
• upheld	6	6	1	0	13
• overturned	0	0	0	0	0
• withdrawn	2	1	0	1	4
• still pending	0	1	2	6	9
Total challenges	**8**	**8**	**3**	**7**	**26**

* As discussed elsewhere in this report, the courts are more frequently endorsing the work of the Tribunal.

† The cases included in this entry are those for which the Tribunal wrote and submitted a final judgement. They do not include complaints that were withdrawn or settled.

While statistics for 2002 are not yet complete, in the portion of the year belonging to fiscal 2001–02 (January–March), five additional decisions were rendered by the Tribunal, three of which have been challenged in the Federal Court. The court has not yet rendered decisions in these cases.

Pay Equity Tribunal Hearings

The first major pay equity case to come to the Tribunal, *Public Service Alliance of Canada (PSAC)* v. *Treasury Board*, had a total of 217 hearing days over four years between 1991 and 1994. Since 1991, three other pay equity cases have come to the Tribunal and, at the end of 2001, were still in hearings and continuing to occupy a substantial share of the Tribunal's time and resources (see Figure 3).

Public Service Alliance of Canada (PSAC)* v. *Canada Post

Since the beginning of hearings in 1993, there have been 374 hearing days, making this the Tribunal's longest-running case. In 2001, there were 26 days of hearings, despite a temporary adjournment from November 2000 until the summer of 2001 to await the outcome of the appeal of the Federal Court decision in *Canadian Telephone Employees' Association (CTEA) et al.* v. *Bell Canada* regarding allegations of institutional bias. As of spring 2002, the parties had closed their cases and begun sur-reply. Final written argument will be completed by early 2003, followed by brief oral submissions from the parties in May or June. A final decision may be released by the end of 2003.

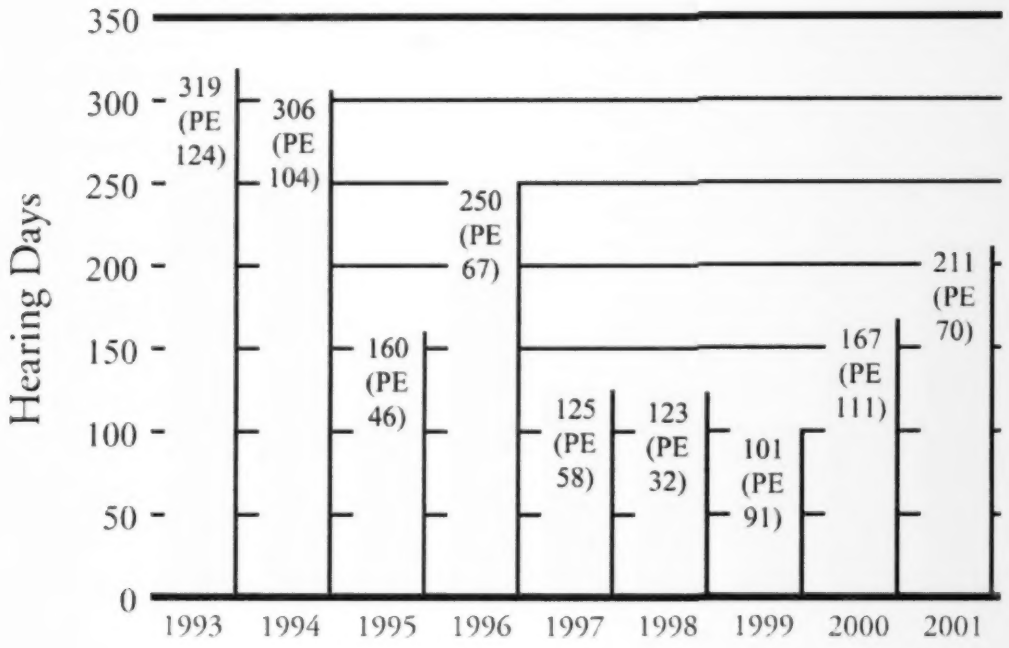
Canadian Telephone Employees' Association (CTEA) et al.* v. *Bell Canada

Hearings in this case had just begun in 1999 when they were suspended by the Federal Court decision of November 2000. The hearings resumed in September 2001, resulting in 22 hearing days that year for a total of 77. Depending on the outcome of Bell Canada's appeal to the Supreme Court, hearings may continue for two to three years.

Public Service Alliance of Canada (PSAC)* v. *Government of the Northwest Territories

This case did not adjourn in the wake of the *Bell Canada* decision in November 2000. Instead, the parties decided to postpone the adjournment until after the Commission and the complainant had completed their cases. Because the Federal Court of Appeal decision in May 2001 overturned the Trial Division's ruling, the hearing in this case was never suspended and went on to sit for 24 days in 2001. It is important to note that as of June 25, 2002, during the writing of this Performance Report, the parties came to a settlement of this case after a lengthy period of negotiations. The Tribunal issued a consent order confirming the settlement and has now adjourned the hearing. The total number of hearing days for this case was 105. No further proceedings are expected.

Figure 3. Number of Hearing Days Per Year



Note: "PE" represents pay equity cases and includes *PSAC* v. *Treasury Board*, *PSAC* v. *Canada Post corporation*, *CTEA et al.* v. *Bell Canada* and *PSAC* v. *Government of the Northwest Territories*.

Annex 1: Financial Performance

Canadian Human Rights Tribunal	
Planned Spending	$2,860,000
Total Authorities	*$4,327,333*
2001–02 Actuals	**$3,474,202**

The Tribunal spent less than it was allotted in 2001–02, lapsing approximately $350,000 in pay equity funding and $500,000 in operating funding.

Two key factors account for these lapses.

First, the Federal Court judgement in November 2000 on pay equity cases, which was referred to in our last *Performance Report*, was overturned in May 2001. Hearings for the pay equity cases were not able to resume until late summer and early fall; therefore the total number of pay equity hearing days and related expenses were lower than forecast.

Second, there was a significant increase in the number of cases settled before reaching the hearing stage. The Tribunal's largest area of expenditure is directly attributable to the cost of conducting hearings. With the increase in settlements, the total number of hearing days and related expenses were less than forecast, resulting in a lapse in operating funding. This trend is unlikely to continue and late settlement of cases should return to previous levels in 2002–03.

Financial Summary Tables

The following tables are relevant to the operations of the Canadian Human Rights Tribunal:

1. Summary of Voted Appropriations
2. Comparison of Total Planned Spending to Actual Spending
3. Historical Comparison of Total Planned Spending to Actual Spending
4. Resources Used to Achieve Outcomes

Financial Table 1

Financial Requirements by Authority (in millions of dollars)			
	2001–02		
Vote	Planned Spending	Total Authorities	Actual
Canadian Human Rights Tribunal			
15 Operating expenditures	2.7	4.1	3.3
(S) Contributions to employee benefits	0.2	0.2	0.2
Total Department	2.9	4.3	3.5
Total Authorities are Main Estimates plus Supplementary Estimates plus other authorities.			

Total authorities increased from planned spending owing to special funding obtained for the three ongoing pay equity cases. As explained, not all of the funding was expended because of the reduced number of hearing days for these and other cases.

Financial Table 2

Departmental Planned versus Actual Spending (in millions of dollars)			
	2001–02		
Business Lines	**Planned**	**Total Authorities**	**Actual**
Canadian Human Rights Tribunal			
FTEs	17	17	17
Operating	2.9	4.3	3.5
Capital	—	—	—
Voted Grants and Contributions	—	—	—
Subtotal: Gross Voted Expenditures	*2.9*	*4.3*	*3.5*
Statutory Grants and Contributions	—	—	—
Total Gross Expenditures	*2.9*	*4.3*	*3.5*
Less:			
Respendable Revenues	—	—	—
Total Net Expenditures	**2.9**	**4.3**	**3.5**
Other Revenues and Expenditures			
Non-respendable Revenues	(—)	(—)	(—)
Cost of services provided by other departments	0.5	0.5	0.6
Net Cost of the Program	**3.4**	**4.8**	**4.1**

Financial Table 3

Historical Comparison of Departmental Planned versus Actual Spending (in millions of dollars)					
			2001–02		
	Actual 1999–00	Actual 2000–01	Planned Spending	Total Authorities	Actual
Canadian Human Rights Tribunal	3.9	2.9	2.9	4.3	3.5
Total	3.9	2.9	2.9	4.3	3.5

Total Authorities are Main Estimates plus Supplementary Estimates plus other authorities.
Note: Actual expenses were highest in 1999–00 because of the implementation of Bill S-5, which established the Tribunal's legal independence and mandated changes to both its structure and function.

Financial Table 4

Resources Used to Achieve Outcomes (in thousands of dollars)	
Activity	**Strategic Outcome — to guarantee equal opportunities**
Pay Equity Hearings	562
All Other Hearings	818
Salaries and Wages	1,456
Administrative Services	638
Total	**3,474**

Notes
- Costs for hearings include direct costs related to conducting the hearings but exclude salary costs of staff and full-time members.
- Administrative services include all activities not directly related to conducting hearings, such as the Registrar, Corporate Services, Informatics and Legal sections. Almost $200,000 was spent in 2001–02 to establish an in-house Financial Services section that will begin operations on April 1, 2002. Financial services were provided under contract by the Office of the Commissioner for Federal Judicial Affairs in 2001–02.

Annex 2: Other Information

For more information, contact:

Michael Glynn, Registrar
Canadian Human Rights Tribunal
473 Albert Street
Suite 900
Ottawa, Ontario
K1A 1J4

Tel: (613) 995-1707
Fax: (613) 995-3484

e-mail: registrar@chrt-tcdp.gc.ca
Web site: www.chrt-tcdp.gc.ca

Legislation and Associated Regulations Administered

The appropriate Minister is responsible to Parliament for the following Acts:

Canadian Human Rights Act (R.S. 1985, CH–6, amended)
Employment Equity Act (S.C. 1995, C.44, given assent on December 15, 1995)

Statutory Annual Reports and Other Departmental Reports

The following documents can be found on the Tribunal's Web site:

Annual Report (1998, 1999, 2000 and 2001)
Report on Plans and Priorities (2002–2003 Estimates)
Rules of Procedure

BUDGET DES DÉPENSES

Tribunal canadien des droits de la personne

Rapport sur le rendement

Pour la période se terminant
le 31 mars 2002

Canada

Les documents budgétaires

Chaque année, le gouvernement établit son Budget des dépenses, qui présente l'information à l'appui des autorisations de dépenser demandées au Parlement pour l'affectation des fonds publics. Ces demandes d'autorisations sont présentées officiellement au moyen d'un projet de loi de crédits déposé au Parlement.

Le Budget des dépenses du gouvernement du Canada est divisé en plusieurs parties. Commençant par un aperçu des dépenses totales du gouvernement dans la Partie I, les documents deviennent de plus en plus détaillés. Dans la Partie II, les dépenses sont décrites selon les ministères, les organismes et les programmes. Cette partie renferme aussi le libellé proposé des conditions qui s'appliquent aux pouvoirs de dépenser qu'on demande au Parlement d'accorder.

Le *Rapport sur les plans et les priorités* fournit des détails supplémentaires sur chacun des ministères ainsi que sur leurs programmes qui sont principalement axés sur une planification plus stratégique et les renseignements sur les résultats escomptés.

Le Rapport sur le rendement met l'accent sur la responsabilisation basée sur les résultats en indiquant les réalisations en fonction des prévisions de rendement et les engagements à l'endroit des résultats qui sont exposés dans le *Rapport sur les plans et les priorités*.

Le Budget des dépenses, de même que le budget du ministre des Finances, sont le reflet de la planification budgétaire annuelle de l'État et de ses priorités en matière d'affectation des ressources. Ces documents, auxquels viennent s'ajouter par la suite les Comptes publics et les rapports ministériels sur le rendement, aident le Parlement à s'assurer que le gouvernement est dûment comptable de l'affectation et de la gestion des fonds publics.

©Ministre des Travaux publics et Services gouvernementaux Canada — 2002

En vente au Canada chez votre libraire local ou par la poste auprès des

Éditions du gouvernement du Canada – TPSGC

Ottawa, Canada K1A 0S9

No de catalogue BT31-4/44-2002
ISBN 0-660-62091-X

Avant-propos

Au printemps 2000, la présidente du Conseil du Trésor a déposé au Parlement le document intitulé *Des résultats pour les Canadiens et les Canadiennes : Un cadre de gestion pour le gouvernement du Canada*. Ce document expose clairement les mesures qu'entend prendre le gouvernement pour améliorer et moderniser les pratiques de gestion des ministères et organismes fédéraux.

En ce début de millénaire, l'approche utilisée par le gouvernement pour offrir ses programmes et services aux Canadiens et aux Canadiennes se fonde sur quatre engagements clés en matière de gestion. Tout d'abord, les ministères et les organismes doivent reconnaître que leur raison d'être est de servir la population canadienne et que tous leurs programmes, services et activités doivent donc être « axés sur les citoyens ». Deuxièmement, le gouvernement du Canada s'engage à gérer ses activités conformément aux valeurs les plus élevées de la fonction publique. Troisièmement, dépenser de façon judicieuse, c'est dépenser avec sagesse dans les secteurs qui importent le plus aux Canadiens et aux Canadiennes. En dernier lieu, le gouvernement du Canada entend mettre l'accent sur les résultats, c'est-à-dire sur les impacts et les effets des programmes.

Les rapports ministériels sur le rendement jouent un rôle de premier plan dans le cycle de planification, de suivi, d'évaluation ainsi que de communication des résultats, par l'entremise des ministres, au Parlement et aux citoyens. Les ministères et les organismes sont invités à rédiger leurs rapports en appliquant certains principes. Selon ces derniers, un rapport ne peut être efficace que s'il présente un tableau du rendement qui soit non seulement cohérent et équilibré mais bref et pertinent. Un tel rapport doit insister sur les résultats - soit les avantages dévolus aux Canadiens et aux Canadiennes et à la société canadienne - et il doit refléter ce que l'organisation a pu contribuer à ces résultats. Il doit mettre le rendement du ministère en contexte ainsi que décrire les risques et les défis auxquels le ministère a été exposé en répondant aux attentes sur le rendement. Le rapport doit aussi rattacher le rendement aux engagements antérieurs, tout en soulignant les réalisations obtenues en partenariat avec d'autres organisations gouvernementales et non-gouvernementales. Et comme il est nécessaire de dépenser judicieusement, il doit exposer les liens qui existent entre les ressources et les résultats. Enfin, un tel rapport ne peut être crédible que si le rendement décrit est corroboré par la méthodologie utilisée et par des données pertinentes.

Par l'intermédiaire des rapports sur le rendement, les ministères et organismes visent à répondre au besoin croissant d'information des parlementaires et des Canadiens et des Canadiennes. Par leurs observations et leurs suggestions, les parlementaires et les autres lecteurs peuvent contribuer grandement à améliorer la qualité de ces rapports. Nous invitons donc tous les lecteurs à évaluer le rendement d'une institution gouvernementale en se fondant sur les principes précités et à lui fournir des commentaires en vue du prochain cycle de planification.

Le présent rapport peut être consulté par voie électronique sur le Site web du Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada à l'adresse suivante : http://www.tbs-sct.gc.ca/rma/dpr/dprf.asp

Les observations ou les questions peuvent être adressées à l'organisme suivant :

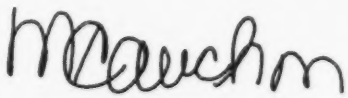
Direction de la gestion axée sur les résultats
Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada
L'Esplanade Laurier
Ottawa (Ontario) K1A 0R5

OU à l'adresse Web suivante : rma-mrr@tbs-sct.gc.ca

Tribunal canadien des droits de la personne

Rapport sur le rendement

Pour la période se terminant le 31 mars 2002



Martin Cauchon
Ministre de la Justice

Table des matières

Message de la présidente 1

Contexte 3
- Notre mandat 3
- Notre compétence 3
- Notre structure organisationnelle 4
- Notre résultat stratégique 5
- Décisions récentes du Tribunal et leur effet sur les Canadiennes et les Canadiens 6
- Questions relatives à la gestion des risques 11
- Principales activités en appui à notre résultat 13

Attentes et résultats en matière de rendement 19
1. Offrir un processus d'audience et de prise de décision opportun 19
2. Rendre des décisions éclairées qui correspondent à la preuve et au droit 22
3. Élaborer des applications de processus novateurs pour résoudre les différends 24
4. Assurer un service satisfaisant pour les membres, les parties concernées et le public 25
5. Tendre vers l'égalité d'accès 25
6. Documents publics du Tribunal : augmenter l'intérêt du public et l'usage qu'il fait de ces documents 26

- Activités de gestion 26
- Initiatives à l'échelle de l'administration fédérale 29
- Révision judiciaire à la Cour fédérale 29
- Audiences des tribunaux d'équité salariale 30

Annexe 1 : Rendement financier 33

Annexe 2 : Renseignements supplémentaires 37

Message de la présidente

Chaque année apporte de nouvelles questions et de nouveaux défis au Tribunal canadien des droits de la personne, et cette année ne fait pas exception. L'un des plus importants changements de la dernière année a été l'importante augmentation du nombre de causes renvoyées par la Commission canadienne des droits de la personne. À cela s'est ajouté une importante augmentation du taux de règlement. Bien des causes se soldent par un règlement une journée ou deux avant le début de l'audience, ou même le matin où la cause doit commencer. Cela continue de représenter des défis importants pour le Tribunal puisqu'il doit veiller à ce que les ressources soient allouées de façon efficace et rentable.

Les modifications apportées à la *Loi canadienne sur les droits de la personne* en 1998 ont habilité la présidente du Tribunal à élaborer des Règles de procédure. Les nouvelles règles élaborées sont en vigueur depuis environ deux ans. Au dire de tous, ces règles sont efficaces et, par conséquent, nous les avons présentées au ministère de la Justice pour publication dans la *Gazette du Canada*.

Le Tribunal continue de fonctionner dans une certaine incertitude, dans l'attente d'une décision finale de la Cour suprême du Canada, pour ce qui est de l'indépendance institutionnelle du Tribunal canadien des droits de la personne. Nous attendons aussi la réponse du gouvernement relativement aux recommandations du Comité de révision de la *Loi canadienne sur les droits de la personne*, qui pourraient avoir des incidences importantes pour le Tribunal dans les années à venir.

Anne L. Mactavish

Contexte

Notre mandat

Le Tribunal canadien des droits de la personne est un organisme quasi judiciaire qui entend les plaintes de discrimination que lui renvoie la Commission canadienne des droits de la personne (CCDP) et qui décide si les activités faisant l'objet d'une plainte contreviennent à la *Loi canadienne sur les droits de la personne*. La Loi vise à protéger les personnes contre la discrimination et à promouvoir l'égalité des chances. Le Tribunal est la seule entité qui peut décider sur le plan juridique s'il y a eu violation de la Loi.

Notre compétence

La Loi s'applique aux ministères et aux organismes fédéraux, aux sociétés d'État, aux banques à charte, aux sociétés de chemin de fer, aux transporteurs aériens, aux organismes de télécommunication et de radiodiffusion ainsi qu'aux sociétés de transport maritime et de camionnage interprovincial. Les plaintes peuvent se rapporter à une discrimination en matière d'emploi ou de fourniture de biens, de services, d'installations et de locaux habituellement mis à la disposition du public. La Loi interdit la discrimination fondée sur la race, l'origine nationale ou ethnique, la couleur, la religion, l'âge, le sexe, l'état matrimonial, la situation de famille, l'orientation sexuelle, la déficience ou la situation de personne graciée. Les plaintes de discrimination fondées sur le sexe incluent les allégations de disparité salariale entre les hommes et les femmes qui accomplissent au sein d'un même établissement des fonctions équivalentes.

L'adoption, en 1998, des modifications à la Loi a ouvert la voie à un Tribunal plus compétent qui, selon nous, produit un ensemble de jurisprudence plus homogène dans ses décisions. Au cours des deux ou trois dernières années, les cours de révisions font preuve d'une plus grande reconnaissance de l'interprétation quasi judiciaire de la Loi par le Tribunal. Éventuellement, cette reconnaissance sera avantageuse pour les parties plaignantes et intimées dans le processus du Tribunal. Dans la plupart des cas, cela entraînera un traitement plus rapide et équitable des plaintes ainsi qu'une réduction des coûts pour le système judiciaire.

Bien que nous soyons satisfaits des progrès réalisés depuis l'adoption des modifications à la Loi en 1998, il y a encore beaucoup à faire pour offrir aux Canadiennes et aux Canadiens le meilleur service possible, en particulier pour ce qui est de démystifier le processus du Tribunal auprès des Canadiennes et des Canadiens moyens. Bien que le Tribunal doive interpréter et appliquer la loi en fonction de l'acte législatif et de la jurisprudence, nous tentons de trouver des solutions afin de permettre à nos clients non juristes de mieux comprendre le processus et ainsi d'encourager leur participation.

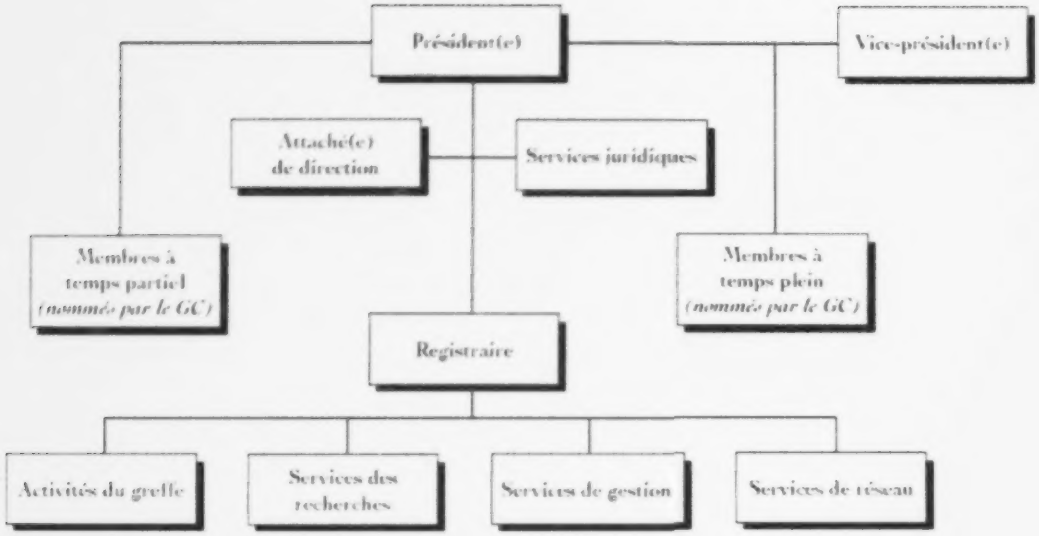
Notre structure organisationnelle

Le Tribunal canadien des droits de la personne est une organisation permanente de petite taille. Il compte jusqu'à 13 membres à temps plein ou à temps partiel en plus d'un président et d'un vice-président permanents. Tous les membres, à l'exception de la présidente et du vice-président, ont travaillé à temps partiel jusqu'en décembre 2001, au moment où la ministre a nommé deux autres membres à temps plein au Tribunal. Ces nominations ont grandement amélioré notre capacité de gérer et de planifier les causes de façon plus efficace. En vertu de la loi, les personnes qui occupent la présidence et la vice-présidence doivent avoir été membres du barreau durant plus de 10 ans. En plus des postes occupés à temps plein, le Tribunal compte actuellement huit membres à temps partiel d'un peu partout au pays. Le niveau de compétence de nos membres est sans aucun doute le plus élevé qu'on ait connu depuis la création du Tribunal en 1978.

Afin de pouvoir être nommé par le gouverneur en conseil, tous les membres du Tribunal doivent posséder des compétences et une sensibilité à l'égard des questions relatives aux droits de la personne.

De plus, les membres assistent à des rencontres régulières qui constituent des séances de formation et d'information sur des sujets comme les techniques de rédaction des décisions, la preuve et la procédure et l'analyse approfondie des questions relatives aux droits de la personne. Au cours de leur mandat de trois ans ou de cinq ans, tous les membres du Tribunal ont accès à des possibilités de perfectionnement professionnel.

Le Greffe du Tribunal se charge des obligations administratives. Il planifie et prend les dispositions en ce qui concerne les audiences, assure la liaison entre les parties et les membres du Tribunal et offre à ces derniers le soutien administratif dont ils ont besoin pour s'acquitter de leurs responsabilités. Le Greffe du Tribunal doit rendre compte des ressources de fonctionnement allouées par le Parlement.



Notre résultat stratégique

Chaque organisation gouvernementale doit avoir une raison fondamentale d'exister. Les Canadiennes et les Canadiens veulent savoir ce qu'ils ont reçu de cette organisation ou ce qu'elle leur a apporté.

Dans des rapports précédents, nous avons défini notre raison d'être comme étant la capacité d'offrir à chaque Canadienne et chaque Canadien ainsi qu'à chaque partie intimée un processus d'audience et judiciaire transparent, suivi de décisions rapides et éclairées. Bien qu'il s'agisse de services essentiels et importants, nous croyons maintenant que notre but principal est beaucoup plus exhaustif.

Le Tribunal définit maintenant son résultat stratégique comme suit :

> « Assurer aux Canadiennes et aux Canadiens une meilleure qualité de vie et l'assurance d'un accès équitable aux possibilités qui existent dans notre société grâce à l'interprétation et à l'exécution équitables et justes de la *Loi canadienne sur les droits de la personne* et de la *Loi sur l'équité en matière d'emploi.* »

Le présent rapport de rendement étudiera dans quelle mesure nous avons pu atteindre ce résultat stratégique visant les Canadiennes et les Canadiens en ayant recours à diverses activités et à divers extrants.

Décisions récentes du Tribunal et leur effet sur les Canadiennes et les Canadiens

Au cours de 2001-2002, le Tribunal a rendu 20 décisions qui ont répondu à la question « Y a-t-il eu discrimination dans cette cause? ». Les décisions du Tribunal mettent fin aux différends entre les parties plaignantes et les parties intimées (pouvant faire l'objet de révision judiciaire devant la Cour fédérale du Canada) en déterminant si on a porté atteinte à la Loi dans un cas particulier. Les décisions ont aussi une incidence au-delà des parties de la cause, offrant de vrais avantages à la société canadienne dans son ensemble.

En d'autres mots, les décisions du Tribunal donnent un sens concret à un ensemble de normes juridiques relativement abstraites. La Loi interdit les pratiques discriminatoires et offre des justifications pour un comportement censément discriminatoire, mais elle ne donne pas d'exemple. D'ailleurs, la Loi ne définit même pas le mot « discrimination ». Les Canadiennes et les Canadiens peuvent seulement connaître la vraie portée de leurs droits et obligations en vertu de la loi en lisant les décisions du Tribunal. À cet égard, une décision de rejet d'une plainte est aussi importante qu'une décision selon laquelle la plainte est fondée.

Voici des exemples de changement des politiques, des règlements et des lois par suite de décisions du Tribunal :

— La Cour fédérale a confirmé une ordonnance du Tribunal qui enjoignait le gouvernement fédéral d'adapter ses politiques d'examen relatives à l'évaluation linguistique pour répondre aux besoins des personnes ayant des problèmes auditifs et d'apprentissage;

— Le Tribunal a ordonné au réseau anglais de la Société Radio-Canada d'offrir le sous-titrage codé dans toute sa programmation, et ce, dans un délai précis;

— Le Tribunal a déterminé que les messages disponibles sur Internet pouvaient constituer de la propagande haineuse et a ordonné aux auteurs de cesser la publication de ces messages.

Voici des causes qui servent d'exemples :

***Crouse c. Société maritime CSL Inc., 18 juin 2001* (Mactavish)**

Le plaignant s'est vu refuser un emploi à titre d'électricien de relève permanent sur les navires de fret de l'intimée. Il a allégué qu'il y avait eu discrimination fondée sur une perception d'alcoolisme (déficience). Le plaignant avait travaillé pour l'intimée en 1988 et avait été congédié pour cause d'intoxication et d'incompétence. L'intimée l'avait informé qu'il ne serait pas embauché de nouveau tant qu'il n'aurait pas réglé ces problèmes. Le plaignant a fourni des documents à l'intimée indiquant qu'il n'avait pas besoin de traitement des problèmes de toxicomanie et a aussi donné des références de travail favorables d'autres employeurs. En 1995, l'intimée l'a embauché pour travailler comme électricien de relève sur un navire auto-déchargeur, un navire de fret beaucoup plus complexe du point de vue technique que les vraquiers où il avait déjà travaillé. Il a reçu une évaluation satisfaisante de son rendement; cependant, on lui a refusé un emploi d'électricien de relève permanent sur un navire auto-déchargeur en 1996 en raison de « ses antécédents professionnels ». Le Tribunal a conclu que le refus d'accorder l'emploi se fondait sur la raison justifiée de croire que le plaignant n'avait pas la compétence nécessaire pour travailler comme électricien de relève permanent sur des navires auto-déchargeurs. Si l'intimée avait toujours été préoccupée par la consommation d'alcool du plaignant, elle ne l'aurait jamais embauché en 1995. La décision de l'intimée de l'embaucher en 1995, mais pas en 1996, peut s'expliquer par le fait que les responsabilités du deuxième poste étaient beaucoup plus lourdes.

Résultats pour les Canadiennes et les Canadiens

Cette cause confirme que, bien que les employeurs ne puissent refuser d'embaucher des employés en raison de problèmes perçus d'abus d'alcool ou d'autres drogues, les employés doivent tout de même avoir les compétences pour faire le travail. Les employeurs ne contreviennent pas à la loi en refusant d'embaucher un employé qui a déjà eu des problèmes d'alcoolisme lorsqu'ils fondent leur décision sur les compétences de l'employé (ou sur le manque de compétences), et non sur des préjugés relativement à son passé.

Wong c. Banque Royale du Canada, 15 juin 2001 (Sinclair)

La plaignante était d'origine chinoise et travaillait au centre d'appels de la Banque Royale. Après avoir travaillé environ 16 mois au centre d'appels, elle a demandé à participer à un programme de formation. Les critères habituels pour l'acceptation étaient d'être un employé depuis deux ans à la Banque Royale et d'avoir été l'objet de deux évaluations annuelles. M^me^ Wong travaillait au centre d'appels depuis seulement 16 mois. Malgré cela, elle a été nommée comme candidate par le centre d'appels mais n'a pas été acceptée au programme. Elle croit que cela est attribuable à sa seule évaluation annuelle, qu'elle considérait comme étant insatisfaisante. Par la suite, on a diagnostiqué une dépression et elle a commencé un congé pour raison médicale. Alors qu'elle était en congé et recevait des prestations d'invalidité, elle a commencé à travailler chez Canada Trust. À un certain moment, la Banque Royale a eu vent de cette conduite et l'a congédiée. Elle a allégué que la Banque Royale avait agi de façon discriminatoire à son endroit en lui refusant des possibilités d'emploi en raison de sa race et de son origine ethnique et en refusant d'accommoder sa déficience (dépression). Le Tribunal a rejeté la plainte. La preuve a indiqué que les évaluations de la plaignante étaient, en fait, au-dessus de la moyenne pour une personne ayant la même expérience à ce poste. La plaignante n'a pas été retenue pour le programme de formation en gestion parce que d'autres personnes étaient plus qualifiées, et non en raison de perceptions relativement à son origine ethnique. Parmi les candidats retenus, plusieurs étaient d'origine asiatique et travaillaient à la Banque Royale depuis plus longtemps. Pendant que la plaignante était en congé de maladie, la Banque Royale ne l'a pas défavorisée, tentant au contraire de lui trouver un autre poste qui lui serait acceptable compte tenu de son état de santé. La Banque Royale l'a aussi maintenue au sein de son programme de prestations d'invalidité. Dans ces conditions, la Banque Royale n'était pas obligée de l'inscrire au programme de gestion. En traitant avec son absence, elle a agi raisonnablement sur la base des renseignements médicaux qui étaient à sa disposition. Lorsqu'elle la banque a éventuellement congédié la plaignante pour malhonnêteté, elle était justifiée.

Résultats pour les Canadiennes et les Canadiens

Lorsqu'un employeur évalue des candidats pour des possibilités d'avancement selon la durée de l'emploi, les compétences et l'attitude, cela n'est pas discriminatoire. Dans ce cas, l'employeur était satisfait des progrès de l'employée, mais croyait qu'il y avait place à l'amélioration. L'employeur n'a pas été tenu responsable de cette décision. Plus tard, lorsque l'employée a adopté des moyens malhonnêtes, l'employeur a été forcé de prendre des mesures. Il a réussi à respecter ses obligations d'accommoder une employée ayant une déficience tout en tenant l'employée responsable de sa duplicité. Cela montre le principe à l'article 2 de la Loi selon lequel les droits d'égalité des chances des employés doivent coexister avec leurs « devoirs et obligations au sein de la société ».

Eyerley c. Seaspan International Limited (Sinclair), 21 décembre 2001 (Sinclair)

Résultats pour les Canadiennes et les Canadiens

Les employeurs ne peuvent présumer qu'une absence médicale prolongée constitue des motifs de renvoi automatique. Avant le renvoi, un employeur doit au moins étudier la possibilité de répondre aux besoins du travailleur blessé. Pour ce faire, l'employeur devrait recueillir des renseignements sur les capacités de l'employé et les emplois

Le plaignant était employé à titre de matelot de pont-cuisinier sur des remorqueurs exploités par l'intimée. Ayant remarqué que le taux d'absentéisme du plaignant excédait 80 p. 100, l'intimée a conclu que cet emploi avait automatiquement pris fin du fait de l'opération de la loi. L'absentéisme du plaignant était largement relié à une blessure au poignet survenue au travail et celui-ci a donc allégué avoir été victime de discrimination fondée sur une déficience. Le Tribunal a fait droit à la plainte. Il a indiqué que la Loi ne s'applique pas seulement aux licenciements motivés, mais s'applique aussi aux employés dont le contrat d'emploi est devenu non exécutable en raison d'un absentéisme involontaire. L'intimée n'avait pas apporté de mesures d'adaptation pour répondre à la déficience du plaignant. L'intimée s'attendait à ce que le plaignant soit en mesure de travailler sur tous les bateaux et a refusé sa demande de travailler sur de plus petits bateaux pour ne pas aggraver sa blessure. L'intimée n'a pas cru bon d'offrir au plaignant un travail de matelot de pont sur des navires particuliers qui auraient été plus compatibles avec son état. Après le congédiement, l'intimée a résisté aux tentatives de la Commission des accidents du travail de recycler le plaignant dans un poste moins physique d'officier de pont, car elle ne le croyait pas capable de faire ce travail pour la compagnie. Le Tribunal a ordonné que des évaluations médicales et professionnelles soient entreprises pour déterminer si le plaignant pouvait travailler sur le remorqueur d'aide aux navires de l'intimée, ce qui était moins exigeant physiquement. Si les évaluations étaient favorables, le plaignant devait être intégré au premier poste permanent disponible et, en attendant, dans un poste de relève. Le Tribunal a aussi ordonné le paiement de dommages-intérêts pour préjudice moral.

***McAllister-Windsor c. Développement des ressources humaines Canada*, 9 mars 2001 (Mactavish)**

La *Loi sur l'assurance-emploi* offre certains avantages spéciaux aux personnes qui sont sans emploi pour des raisons autres que le manque de travail. À la période en question, la *Loi sur l'assurance-emploi* offrait un maximum de 15 semaines au titre des prestations de maternité, de 10 semaines au titre des prestations parentales et de 15 semaines au titre des prestations de maladie. La Loi prévoyait aussi que personne ne pouvait recevoir plus de 30 semaines de prestations spéciales combinées. La plaignante souffrait d'une béance cervico-isthmique, une déficience qui exige le repos au lit durant une grande partie de la grossesse. Elle a eu droit à 15 semaines au titre des prestations de maladie alors qu'elle était enceinte et, après la naissance de sa fille, elle a eu droit à 15 semaines au titre des

prestations de maternité. Ayant obtenu la limite de 30 semaines au titre des prestations spéciales combinées, on lui a refusé plus tard les prestations parentales. Le Tribunal a conclu qu'une limite de 30 semaines au titre des prestations spéciales combinées était une discrimination fondée sur le sexe et la déficience à l'égard de la plaignante; les femmes dans sa situation, étaient les seules à ne pas avoir droit aux prestations parentales, simplement parce qu'elles avaient été obligées d'obtenir des prestations de maladie (dans ce cas, il n'y avait pas de doute que des prestations de maladie avait été obtenues en raison d'une déficience). Cette limite discriminatoire de 30 semaines ne pouvait pas se justifier. L'élimination de la limite imposerait une obligation financière supplémentaire au compte de l'assurance-emploi, mais, selon la preuve, un coût annuel accru de moins de 3 millions de dollars ne causerait pas de contrainte excessive à un fonds qui avait un excédent d'environ 29 milliards de dollars. D'autre part, l'intimé n'a pas présenté de preuve sur la possibilité d'augmenter la prime. Le Tribunal a ordonné à l'intimé de mettre fin à l'application de la limite de 30 semaines et la plaignante a eu droit à des dommages-intérêts de 2 500 $ pour préjudice moral.

Résultats pour les Canadiennes et les Canadiens

Lorsque le Parlement impose des limites sur le paiement de prestations qui portent préjudice à des femmes ayant une déficience, il faut donner des justifications ou les limites doivent être retirées. Le gouvernement a répondu à la décision du Tribunal, en février 2002, avec la présentation du projet de loi C-49, la *Loi d'exécution du budget*, 2001. Les articles 12 et 13 du projet de loi proposaient des modifications à la *Loi sur l'assurance-emploi* pour prescrire que, lorsqu'une femme reçoit des prestations spéciales en raison de (i) grossesse; (ii) maladie; et (iii) maternité, elle n'est pas assujettie à un autre plafond pour les prestations combinées. Le projet de loi C-49 a été adopté par le Parlement le 27 mars 2002 (L.C. de 2002, chapitre 9), et les modifications à la *Loi sur l'assurance-emploi* sont entrées en vigueur le 17 avril 2002.

Kavanagh c. Procureur général du Canada (Service correctionnel du Canada), 31 août 2001 (Mactavish, Goldstein et Sinclair)

La plaignante était une détenue transsexuelle qui relevait du service correctionnel fédéral et qui avait été l'objet d'un diagnostic de trouble d'identité sexuelle : même si elle possédait l'anatomie d'un homme, elle s'identifiait au sexe féminin.

Cette incongruité a provoqué chez elle un état de stress appelé dysphorie de genre. Elle cherchait à vivre autant que possible comme une femme. Les politiques de l'intimé stipulaient que les transsexuels ayant une anatomie d'homme devaient être gardés dans des établissements pour hommes et n'avaient pas la permission de recevoir une inversion sexuelle chirurgicale durant l'incarcération. La plaignante a allégué que ces politiques étaient discriminatoires. Le Tribunal a statué que, bien que la politique au sujet du

placement des transsexuels avant une opération était discriminatoire, on pouvait y remédier en obligeant l'intimé à répondre aux besoins et à tenir compte des vulnérabilités des détenus transsexuels. Toutefois, on n'a pas exigé que l'intimé place des transsexuels ayant l'anatomie d'un homme dans un établissement pour femmes; cela risquerait de menacer le bien-être psychologique et physique des détenues. De plus, la création d'un établissement pour les transsexuels n'était pas faisable sur le plan logistique, compte tenu du nombre relativement peu élevé des détenus transsexuels et du niveau de service et de programmation nécessaire. Pour ce qui est de la politique de l'intimé, qui consiste à imposer une interdiction absolue d'inversion sexuelle chirurgicale, le Tribunal a conclu qu'elle était injustifiable. De plus, dans les circonstances où la chirurgie est jugée essentielle selon un médecin, les frais doivent être payés par l'intimé. Il a été fait droit à la plainte et le Tribunal a demandé à l'intimé de modifier ses politiques pour se conformer à la décision du Tribunal. **[révision judiciaire en instance]**

Résultats pour les Canadiennes et les Canadiens

La discrimination relative à l'identité sexuelle est une nouvelle question dans l'égalité en droit. La Loi ne désigne pas formellement l'identité sexuelle comme étant un motif de distinction illicite. Toutefois, il est accepté que, en vertu de la Loi, la discrimination fondée sur le transexualisme constitue de la discrimination sexuelle ainsi que de la discrimination fondée sur une déficience. Dans une prison, les détenus transsexuels avant une opération sont un groupe vulnérable qui a besoin de protection, mais leurs intérêts doivent être équilibrés en tenant compte des besoins et de la sécurité des autres détenus, en particulier lorsque la collectivité elle-même comporte des personnes vulnérables. Pour ce qui est de l'opération, dans certaines circonstances le réassignement sexuel chirurgical est un service médical essentiel et les détenus ne devraient pas être automatiquement privés de cette chirurgie.

Questions relatives à la gestion des risques

La direction du Tribunal a relevé trois principales questions relatives aux risques auxquels le Tribunal devra très probablement faire face dans les 12 à 18 prochains mois : 1) les questions relatives à la charge de travail; 2) les modifications à la loi; et 3) une décision éventuelle de la Cour suprême relativement à l'indépendance du Tribunal. On s'attend à ce que les trois questions aient une incidence importante sur la façon dont le Tribunal gère ses activités et sur sa capacité à respecter son mandat. Voici un bref sommaire de ces risques et des mesures que prend le Tribunal pour y répondre.

Questions relatives à la charge de travail

Le nombre de causes qui sont renvoyées au Tribunal a augmenté de façon dramatique au cours des deux dernières années. Deux nouveaux membres à temps plein ont été ajoutés au personnel pour répondre à cette augmentation. En plus d'apporter certains ajustements de fonctionnement et de procédure, nous avons pu répondre de façon adéquate à l'augmentation des nouvelles causes. Cette question est étudiée en détail un peu plus loin dans le présent rapport.

Modifications à la loi

En juin 2000, un groupe d'experts, présidé par l'Honorable Gérard La Forest, a présenté un rapport détaillé au ministre de la Justice sur la réforme de la *Loi canadienne sur les droits de la personne*.

Le rapport donnait beaucoup de recommandations, mais la plus importante pour le Tribunal était celle d'un « modèle d'accès direct » pour la présentation des demandes. Autrement dit, les personnes qui croient qu'elles ont fait l'objet de discrimination ne présenteraient plus leur demande auprès de la Commission pour enquête et décision. Elles présenteraient plutôt leur demande directement auprès du Tribunal, contournant ainsi la Commission. La charge de travail du Tribunal selon un tel modèle augmenterait, passant de 100 causes chaque année et pouvant aller jusqu'à 1 000. L'effet sur le Tribunal serait énorme. Le ministère de la Justice étudie le rapport et, selon les plus récentes déclarations du ministre, des modifications de la loi devraient être introduites à l'automne 2002.

Depuis la publication du rapport, le Tribunal a élaboré divers modèles afin de répondre à une variété de choix que le gouvernement pourrait adopter comme étant le modèle le plus approprié pour les Canadiennes et les Canadiens. Selon le travail préliminaire, nous pensons pouvoir réagir de façon rapide une fois que le gouvernement déterminera l'avenir qu'il prévoit pour le Tribunal.

Décision de la Cour suprême du Canada

La Cour suprême du Canada a accepté d'entendre une demande par Bell Canada, qui allègue que certaines dispositions de la Loi créent une situation où le Tribunal ne possède pas l'indépendance institutionnelle et l'impartialité requises. La Cour d'appel fédérale a rejeté une demande semblable de Bell en mai 2001. Si la Cour suprême devait appuyer Bell Canada, le Tribunal ne pourrait pas continuer de tenir des audiences et de rendre des décisions. La *Loi canadienne sur les droits de la personne* deviendrait, à ce moment, inexécutable. La Cour entendra l'affaire en décembre 2002 et on s'attend à une décision d'ici l'été 2003.

Le Tribunal ne peut pas faire grand chose pour gérer ce risque. Nous avons communiqué avec le ministère de la Justice, les avertissant des incidences possibles. Le ministère est

intervenu dans cette affaire et présentera des observations à la Cour, lesquelles, nous laisse-t-on croire, défendront la loi actuelle. Si la Cour devait déterminer en faveur de Bell Canada, les seules mesures correctives qui pourraient être prises seraient des modifications à la Loi, ce qui exigerait l'intervention du Parlement.

Principales activités en appui à notre résultat

Afin d'atteindre notre résultat stratégique, il nous faut réaliser certains de nos principaux extrants et activités en vue de veiller à la prestation de services de qualité. Voici les principales activités :

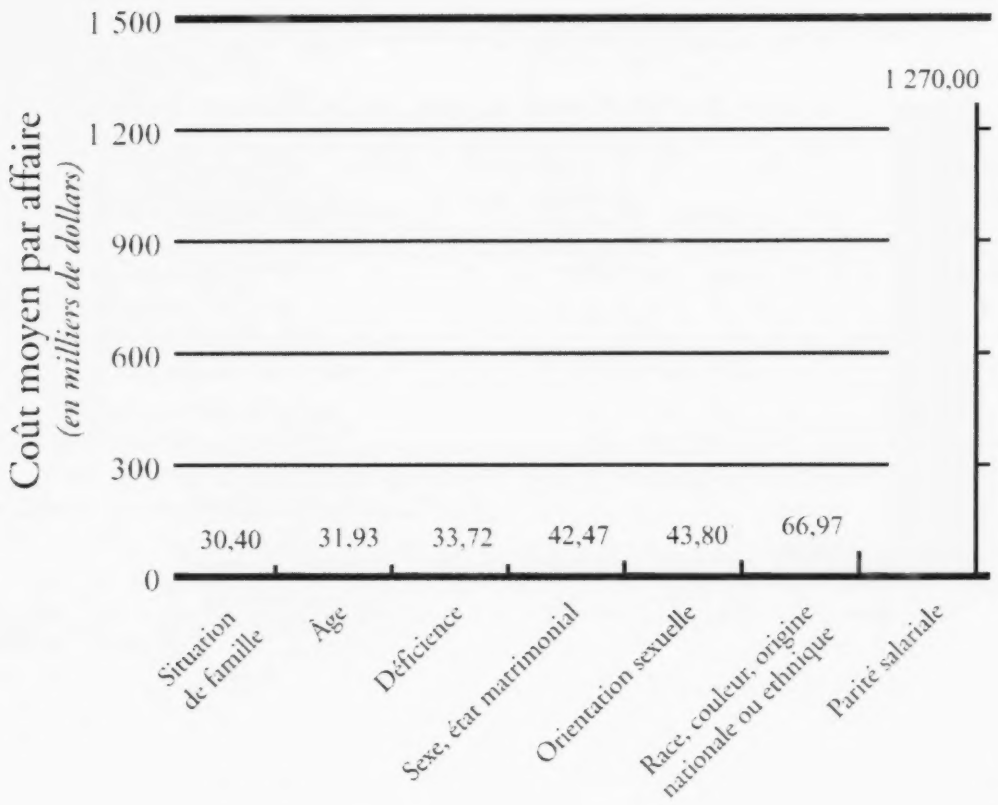
- procédures de fonctionnement révisées
- règles de procédure
- indicateurs de la charge de travail du Tribunal

Procédures de fonctionnement révisées

Le Greffe surveille régulièrement le coût et l'efficacité de ses procédures et y apporte des changements et des améliorations au besoin (la figure 1 montre le coût moyen par affaire selon le motif). Le Tribunal est satisfait des progrès accomplis au cours des trois dernières années relativement aux processus et procédures révisés. Il ne doute pas que les Canadiennes et les Canadiens sont, eux aussi, satisfaits de la qualité du service qui leur est offert.

Au cours des trois dernières années, nous avons institué deux changements importants au fonctionnement qui ont considérablement amélioré notre service auprès des parties et qui ont ouvert la voie à un processus judiciaire plus efficace. Premièrement, le Tribunal a introduit de nouvelles règles de procédure afin de réduire le temps qu'il faut pour entreprendre les audiences et rendre des décisions. Deuxièmement, nous avons modifié nos procédures préalables à l'audience à l'aide de questionnaires, réduisant ainsi le temps nécessaire pour une audience de un à trois mois. Ceux-ci peuvent être remplis dans une période de deux à quatre semaines et nous procurent suffisamment de renseignements pour planifier les audiences. Antérieurement, il fallait une conférence téléphonique ou une rencontre de planification pour obtenir les renseignements nécessaires afin d'établir les dates des audiences. Cela exigeait entre deux à trois mois. Lorsqu'une conférence téléphonique est nécessaire, il est possible de la planifier sans affecter les dates d'audience et de divulgation de la preuve déjà prévues.

Figure 1. Coût moyen par affaire selon le motif



Règles de procédure

(http://www.chrt-tcdp.gc.ca/publicdocs/rules-regles.pdf)

Les modifications apportées à la Loi en juin 1998 ont donné à la présidente du Tribunal le pouvoir d'instituer des règles de procédure pour régir la conduite des audiences du Tribunal. Cette compétence s'étend aux règles qui régissent l'émission des avis aux parties, l'assignation des témoins, la production et la signification de documents, les conférences préalables aux audiences et la présentation de la preuve.

Afin de mettre à l'essai nos nouvelles règles, nous avons introduit des « règles intérimaires » en vue d'évaluer leur efficacité avant de les publier comme des règles officielles. Depuis leur introduction en 1999, les règles intérimaires ont réduit les problèmes de fonctionnement reliés aux questions de la divulgation et ont facilité le traitement des requêtes portant sur la loi et sur les procédures. Il n'y a pas eu de

contestation spécifique des règles, ce qui indique, jusqu'à un certain point, que les personnes qui y recourent les acceptent. Toutefois, le Tribunal continue de surveiller leurs effets et de les adapter pour offrir le meilleur service possible.

Les règles intérimaires ont été présentées à la section de la Règlementation du ministère de la Justice pour approbation et pour publication dans la *Gazette du Canada* comme l'exige le paragraphe 49.9(3) de la Loi. Ce processus s'avère être plus encombrant que nous ne l'avions prévu, entraînant de plus grands délais d'approbation et de publication. Toutefois, il devrait être terminé d'ici la fin de 2002.

Indicateurs de la charge de travail du Tribunal

Tel que signalé dans le rapport de l'an dernier, il y a toujours une augmentation importante dans le nombre de nouvelles causes renvoyées au Tribunal par la Commission canadienne des droits de la personne. À titre comparatif, en 1996, 15 causes ont été renvoyées, 72 en 2000, 87 en 2001 et 100 nouvelles causes sont prévues pour 2002.

En 1996, les responsabilités du Tribunal ont été élargies de manière à inclure le règlement des plaintes déposées en vertu de la *Loi sur l'équité en matière d'emploi*. Celle-ci vise les employeurs qui ont plus de 100 employées et employés. Les tribunaux de l'équité en matière d'emploi sont formés selon les besoins et constitués de certains membres du Tribunal. La présidente a constitué le premier Tribunal de l'équité en matière d'emploi en février 2000. Depuis, la présidente a constitué neuf autre tribunaux semblables. Des demandes de constitution de tribunaux de l'équité en matière d'emploi peuvent être présentées soit par la Commission canadienne des droits de la personne, soit par l'employeur. Le sujet de l'enquête porte habituellement sur un examen par le Tribunal d'une directive donnée par la Commission à l'employeur relativement à un plan d'équité en matière d'emploi élaboré. Le Tribunal, après avoir entendu la preuve et les observations orales des deux parties, peut confirmer, annuler ou modifier la directive de la Commission.

Questions relatives à la charge de travail

Dans le rapport de l'an dernier, nous avons fait part d'une préoccupation grave relativement à l'augmentation importante du nombre de nouvelles causes renvoyées au Tribunal pour audience. Nous avons mentionné que, bien que nous pouvions toujours respecter les délais de traitement des causes, nous étions inquiets que, si cette augmentation devait continuer, cela pourrait affecter notre niveau de service envers les Canadiennes et les Canadiens. Afin de régler ce problème, le Tribunal a réalisé une analyse détaillée de ses capacités selon les ressources existantes et a présenté ses constatations au Conseil du Trésor. Grâce à des négociations et à une collaboration avantageuses, le Conseil a répondu de façon favorable à notre plan d'activités et de fonctionnement révisé afin de répondre à nos préoccupations relatives à la charge de travail.

Le tableau 1 montre les changements dans le nombre de renvois par la Commission depuis 1996.

Tableau 1
Nouvelles causes, 1996 à 2002

	1996	1997	1998	1999	2000	2001	2002 prévu	Totaux
Tribunaux des droits de la personne	15	23	22	37	70	83	100	350
Tribunaux d'équité en matière d'emploi constitués	0	0	0	0	4	4	10	18
Totaux	15	23	22	37	74	87	110	**368**

* Le Tribunal canadien des droits de la personne est entièrement tributaire de la Commission canadienne des droits de la personne quant au nombre d'affaires renvoyées. Tel que mentionné, le nombre de renvois depuis 1999 a continué d'augmenter. En 2001, le Tribunal prévoyait 100 renvois et en a reçu 83. En 2002, on s'attend à ce que le nombre de renvois de causes relatives aux droits de la personne et à l'équité en matière d'emploi s'élève à 110.

Règlements

Il y a aussi eu un développement intéressant au cours des 12 à 18 derniers mois. La Commission, après avoir renvoyé des plaintes au Tribunal, a augmenté de façon importante le nombre de causes qu'elle règle avant le début de l'audience. En plus de régler un bon nombre des causes, la Commission, à l'occasion, s'est retirée d'une affaire, laissant les plaignants se rendre à l'audience et présenter eux-mêmes la cause. On n'a pas tenu compte de ce développement inattendu dans nos documents de planification antérieurs. Par conséquent, le Tribunal a eu beaucoup moins de jours d'audience que prévu au cours de la dernière année.

Que cela signifie-t-il pour les Canadiennes et les Canadiens? À ce stade, nous ne le savons pas vraiment. Bien que les règlements ont toujours été un élément important d'un processus de litige adéquat, les chiffres actuels montrent-ils une trop grande tendance à régler les différends relatifs aux droits de la personne? Les taux de règlement actuels sont présentés au tableau 2. Il y aura toujours des causes qui seront réglées, mais le taux de 87 % pour l'année dernière semble élever. Les Canadiennes et les Canadiens ont donné leur confiance à la Commission et au Tribunal afin de veiller à ce que leurs droits et les droits de la société soient entièrement protégés dans l'interprétation de la Loi. Nous devons continuer de veiller à ce que nos actions prouvent que cette confiance est bien méritée.

Tableau 2
Taux de règlement, 1995 à 2001

Année du renvoi	Nombre de causes	Réglées	Audiences et décisions	En instance	% des causes réglées
1995	26	11	14	1	40,74
1996	15	4	11	0	26,66
1997	22	18	4	0	81,8
1998	18	11	7	0	61,1
1999	35	26	8	1	76,4
2000	70	48	20	2	70,58
2001	83	64	9	10	86,84
Total	**269**	**182**	**73**	**14**	**71,37**

Nota : Le calcul du « % des causes réglées » ne comprend pas les causes en instance.

Nous tenons à souligner que nous ne sommes pas contre le règlement des plaintes relatives aux droits de la personne. Les règlements négociés entre les parties sont avantageux et respectent les exigences de la Loi dans la mesure où chaque règlement répond aux besoins du plaignant, de l'intimé ainsi qu'à l'intérêt public de la société. L'un sans les autres ne sert pas, selon l'intention de la Loi, les intérêts des Canadiennes et des Canadiens.

L'effet direct sur le Tribunal d'un si grand nombre de règlements a principalement donné lieu à une réduction du nombre de jours d'audience au cours de la dernière année. Tel qu'on peut le remarquer dans les états financiers ci-joints, cela représente un excédent dans le budget opérationnel du Tribunal pour 2001-2002. Toutefois, compte tenu du moment où les règlements sont confirmés officiellement auprès du Tribunal, le temps et les efforts actuels du personnel pour ce qui est de la planification et de l'organisation des causes traitées n'ont pas diminué. Les tableaux 2 et 3 montrent que 72 % de tous les règlements, obtenus par les parties et approuvés par la Commission au cours des deux dernières années, ont lieu dans les deux semaines précédant l'audience. Malgré tout, à ce stade du processus, toutes les heures de planification et de coordination relatives au processus d'audience ont été accomplies par le personnel du Greffe. Par conséquent, les règlements n'ont pas contribué à réduire le temps du personnel et les ressources pour la préparation des audiences. Lorsque les règlements surviennent si près de la date prévue de l'audience, le Tribunal doit payer les frais d'annulation de dernière minute des services professionnels retenus à contrat en vue de l'audience.

Tableau 3
Délai de préavis donné au Tribunal sur la confirmation qu'un règlement a été conclu, 2001 et 2002

Réglées au moment de l'audience	10 causes	9,2 %
Avis d'une journée	17 causes	15,5 %
Avis de deux à cinq jours	37 causes	33,9 %
Avis de deux semaines	15 causes	13,7 %
Avis de deux semaine à un mois	7 causes	6,4 %
Plus d'un mois d'avis	23 causes	21,1 %
Nombre total de causes réglées en 2001-2002	**109 causes**	

Nota : Le nombre total de nouvelles causes renvoyées au Tribunal s'élevait à 70 en 2000 et à 83 en 2001, pour un total de 153.

Nous comprenons que les taux de règlement risquent de retourner aux niveaux antérieurs. Dans ce cas, les préoccupations soulevées dans le rapport de l'an dernier relativement à notre capacité de traiter le nombre de causes pourraient devenir un problème. Nous continuerons de surveiller la tendance des règlements de très près au cours de la prochaine année.

Attentes et résultats en matière de rendement

La mission du Tribunal consiste à offrir aux Canadiennes et aux Canadiens un processus d'examen public juste et efficient en matière d'application de la *Loi canadienne sur les droits de la personne* et de la *Loi sur l'équité en matière d'emploi*.

Le Tribunal a un secteur d'activité : tenir des audiences publiques et rendre des décisions. Le but principal, dans l'accomplissement de sa mission, consiste à tenir des audiences aussi rapidement et équitablement que possible et à rendre des jugements justes et impartiaux qui résistent à l'examen minutieux des parties et des cours. Autrement dit, quel que soit le résultat de la cause, toutes les parties devraient avoir l'impression d'avoir été traitées avec respect et équité.

Le plus récent *Rapport sur les plans et les priorités* du Tribunal mentionnait les principaux indicateurs de rendement qui démontreraient nos progrès relativement à l'atteinte de notre résultat stratégique, tel qu'énoncé dans la section « Contexte » du présent rapport. La présente section fait état de ce que nous avons dit que nous ferions et des résultats qui ont été obtenus à ce jour.

1. Offrir un processus d'audience et de prise de décision opportun

En janvier 1998, nous avons pris l'engagement de ramener à 12 mois le temps nécessaire pour terminer une cause, et ce, à partir du moment de son renvoi au Tribunal jusqu'au moment de la présentation de sa décision. Bien que les chiffres pour 2001 montrent que les causes se sont terminées en moyenne en 208 jours, soit bien en deçà de l'objectif visé, le temps nécessaire pour traiter une cause a varié considérablement. Un grand nombre de causes ont été réglées et n'ont donc pas nécessité d'audience. Pour ce qui est des causes qui ont nécessité une audience complète et une décision, le nombre moyen de jours pour traiter définitivement la cause est de 300. Dans près d'un tiers des cas, il a fallu plus d'un an pour les compléter. Toutes les causes ne se termineront pas à l'intérieur d'une année pour des raisons hors du contrôle du Tribunal, telles que les délais demandés par les parties, les requêtes présentées à la Cour fédérale et la complexité de certaines causes. Cela représente des délais relativement plus élevés lorsque les causes sont terminées. Toutefois, nous continuons d'espérer que des améliorations continues aux procédures de fonctionnement et à nos règles pourront aider à garder à un minimum ces causes. Le Tribunal continuera de surveiller les délais et d'apporter les changements nécessaires.

Le tableau 4 montre le nombre moyen de jours requis pour traiter les causes et une diminution globale du temps exigé pour traiter et terminer des dossiers. Bien que le nombre de renvois a plus que doublé, passant de 37 en 1999 à 83 en 2001, le nombre de membres n'a pas changé. Toutefois, deux de ces membres sont maintenant des membres

à temps plein. Par conséquent, davantage de causes sont attribuées aux membres à temps plein qui peuvent accorder le temps qu'il faut à la gestion rapide de causes individuelles.

Tableau 4
Délais d'exécution 1996 à 2001 (jours moyens pour terminer les causes)

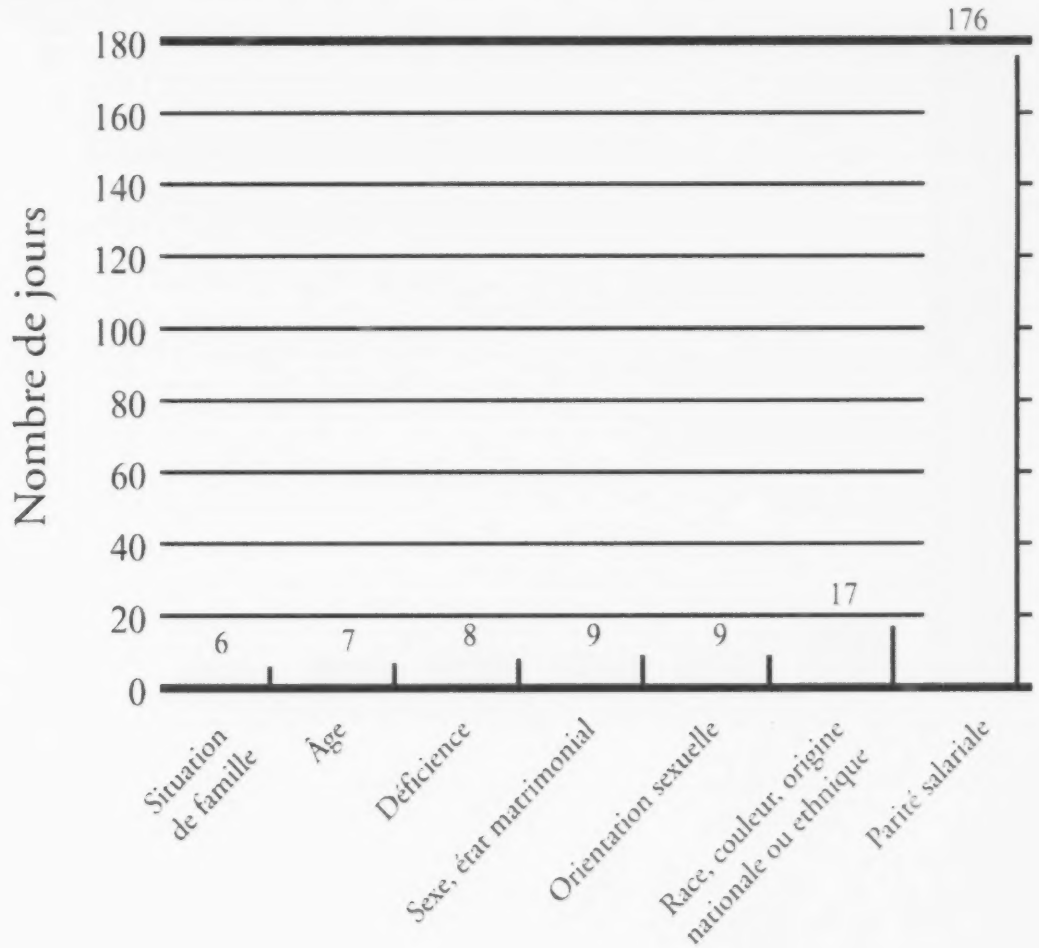
	1996	1997	1998	1999	2000	2001
À partir de la date du renvoi par la Commission canadienne des droits de la personne						
Directives aux parties	22	24	40	15	7	12
Procédure préalable à l'audience	95	105	123	73	36	39
Temps passé entre la fin de l'audience et la présentation de la décision	189	75	103	113	147	103
Durée totale du traitement	266	260	251	271	258	208

Le processus de gestion des causes du Tribunal lui a permis de planifier les audiences pour qu'elles aient lieu aussi rapidement que les parties étaient prêtes à procéder. Actuellement, le Tribunal peut tenir une audience sur toute question à l'intérieur de cinq jours, et, dans certains cas, à l'intérieur de 24 heures, après avoir reçu le renvoi ou une requête. Cependant, les consultations qui ont été effectuées auprès de la clientèle démontrent que, presque sans exception, les avocats qui défendent des causes devant le Tribunal ne s'y engagent qu'après leur renvoi par la Commission canadienne des droits de la personne. Afin que la cause se déroule de façon utile et efficace, les parties doivent avoir suffisamment de temps pour la préparer de façon complète et éclairée. Les nouvelles procédures comprennent des questionnaires qui ont permis de fixer les audiences dans une période de quatre à six semaines suivant le renvoi par la Commission. Nous croyons que si le processus doit être équitable pour toutes les parties, il n'est pas réaliste de s'attendre à ce que le processus d'établissement des calendriers puisse davantage être amélioré, puisque les dates des audiences relèvent plus des procureurs que du Tribunal. Les audiences commencent normalement entre trois et cinq mois après la date du renvoi. À ce jour, nous avons reçu très peu de plaintes à l'effet que le début de l'audience prend trop de temps. En fait, les parties nous disent que nous tentons d'avancer plus rapidement qu'elles ne le souhaiteraient.

Les interventions et les contestations en matière de procédure sont aussi communes et peuvent entraîner des retards. Par exemple, nous étions prêts à commencer l'audience d'une cause à l'été 1999 et en avons été empêchés par une requête de compétence qui n'a pas été présentée au Tribunal, mais plutôt à une cour provinciale. La cour a entendu l'affaire, ce qui comprend les observations du Tribunal, en mars 2000. La cour a

déterminé qu'elle était la plus apte à entendre l'affaire et a suspendu les procédures du Tribunal. À ce jour, la cause est toujours devant la cour. Compte tenu de ce type de retard impossible à gérer, il n'est pas réaliste de s'attendre à ce que toutes les causes puissent être complétées dans une période de 12 mois. Toutefois, en nous fondant sur nos nouvelles procédures de fonctionnement et sur certaines décisions récentes des cours, nous conservons un certain optimisme relativement à la possibilité d'atteindre ce but pour la plus grande part des causes qui nous sont renvoyées. À l'hiver 2002, tel que mentionné précédemment, le ministre a nommé deux nouveaux membres à temps plein au Tribunal. Dans le rapport de l'an dernier, nous avons mentionné que la nomination de membres à temps plein permettrait au Tribunal d'être plus efficace. Il nous revient maintenant de veiller à ce que cela se réalise.

Figure 2. Nombre moyen de jours par affaire selon le motif



Le Tribunal se charge habituellement seulement des causes complexes, qui ont souvent une incidence nationale (la figure 2 montre le nombre moyen de jours par affaire selon le motif). Nous craignons que l'imposition d'une limite de temps plus courte dans de telles causes exerce une pression indue sur une ou toutes les parties concernées, ce qui irait à l'encontre du droit des Canadiennes et des Canadiens à la justice naturelle et d'être entendus. Les parties ont besoin de temps pour préparer leurs causes. Des délais trop courts peuvent donner lieu à une mauvaise présentation des causes et à des jugements médiocres. Cela ne sert ni les intérêts des Canadiennes et des Canadiens ni le processus relatif aux droits de la personne. De même, des délais trop longs et inutiles ne servent pas non plus les Canadiennes et les Canadiens. Le défi que nous devons relever consiste à établir le bon équilibre dans chaque cause. Puisqu'il y a maintenant des membres à temps plein pour contrôler la gestion des cas, nous avons beaucoup plus de chances de trouver cet équilibre.

Nous n'avons pas pu mettre sur pied un système parfait qui nous permettrait d'en arriver à un processus d'instruction des plaintes plus rapide. Il se peut qu'il n'y en ait pas. Cependant, nous continuerons d'examiner nos procédures et d'écouter les commentaires de notre clientèle pour en arriver à un système qui répond le mieux aux besoins des Canadiennes et des Canadiens.

2. Rendre des décisions éclairées qui correspondent à la preuve et au droit

Un examen de l'évolution de la procédure au cours de l'année financière 2001-2002 fait surgir plusieurs observations générales.

Tel que prévu dans le rapport de l'an dernier, le nombre de décisions portant sur le fond des plaintes relatives aux droits de la personne a continué d'augmenter depuis le creux de 1999. L'année 2001 a dépassé les attentes avec un total de 18 décisions rendues. À ce jour, en 2002, environ 10 causes ont été terminées. En étudiant uniquement la période à l'examen, l'année financière 2001-2002, le nombre de décisions s'élève à 20. Cela dépasse grandement le total de six décisions rendues au cours de la dernière année financière. Étant donné que rendre des décisions est la raison d'être du Tribunal, nous sommes heureux de constater cette tendance. Bien que la question relative à l'indépendance soulevée par *Bell Canada* n'a pas, en bout de ligne, été résolue, et ne le sera pas avant que la Cour suprême n'aborde la question, on peut soutenir que le Tribunal a bénéficié de la stabilité apportée à son processus suite à la décision du 24 mai 2002 de la Cour d'appel fédérale, qui endossait le bien-fondé de la Loi. Toute expression de confiance judiciaire dans l'intégrité du système contribue à la validité des décisions du tribunal.

En ce qui a trait à la révision judiciaire, la Cour fédérale a seulement rendu trois décisions en 2001-2002 qui touchaient des

décisions prises par le Tribunal sur des questions importantes relatives aux droits de la personne. De ces trois décisions, deux confirmaient la décision du Tribunal, tandis que l'autre rejetait une partie de la décision du Tribunal. De plus, l'une des décisions confirmant celle du Tribunal, ainsi que celle qui rejetait une partie d'une décision du Tribunal, sont toujours en appel à la Cour d'appel. Il n'est pas possible de tirer de conclusions formelles.

Au cours de la dernière année financière, la Cour fédérale a aussi rendu huit décisions portant sur des décisions de compétence et de procédure prises par le Tribunal. Sept des huit décisions du Tribunal ont été confirmées. Cela est particulièrement encourageant étant donné la préoccupation (exprimée encore une fois l'an dernier) que les contestations préemptives des procédures et de la compétence peuvent retomber ou faire dérailler le traitement des plaintes relatives aux droits de la personne. Nous continuons d'exprimer avec confiance, comme dans le rapport de 2000-2001, que la Cour décourage les plaideurs de fragmenter le processus du Tribunal en contestant des décisions interlocutoires. En particulier, nous remarquons que, dans certaines des sept décisions confirmant celles du Tribunal, la Cour a souligné que la révision judiciaire ne sera pas accordée de façon prématurée; c.-à-d. que les parties doivent attendre qu'une décision finale du Tribunal ait été rendue. En 2001-2002, comme dans le cas de l'année financière

Décisions du Tribunal canadien des droits de la personne en 2001-2002

En 2001-2002, le Tribunal a rendu 20 décisions sur le fond des causes.

Les décisions mentionnées ci-dessous sont énumérées selon le principal motif relatif à la plainte. D'autres motifs, s'il y en a, ainsi que les dates de présentation de la décision, sont aussi donnés.

Origine nationale ou ethnique
Vollant c. *Santé Canada, Reine Parenteau et Noëlla Bouchard* (6 avril 2001) (race)

Race
Baptiste c. *Service correctionnel du Canada* (6 novembre 2001)
Chopra c. *Ministère de la Santé nationale et du Bien-être social* (13 août 2001) (couleur, origine nationale ou ethnique)
Citron et Comité du maire de Toronto sur les rapports entre les races et les communautés c. *Zündel* (18 janvier 2002) (origine nationale ou ethnique, religion) (propagande haineuse)
Cizungu c. *Développement des ressources humaines Canada* (31 juillet 2001) (couleur)
Lincoln c. *Bay Ferries Ltd.* (20 février 2002) (couleur)
Premakumar c. *Air Canada* (4 février 2002) (couleur, origine nationale ou ethnique)

Déficience
Crouse c. *Société maritime CSL Inc.* (19 juin 2001)
Dumont c. *Transport Jeannot Gagnon* (1er février 2002)
Everley c. *Seaspan International* (21 décembre 2001)
Irvine c. *Forces armées canadiennes* (23 novembre 2001)
Kavanagh c. *Procureur général du Canada* (31 août 2001) (sexe)
Stevenson c. *Service canadien du renseignement de sécurité* (5 décembre 2001)
Wignall c. *Ministère du Revenu national* (8 juin 2001)
Wong c. *Banque Royale du Canada* (15 juin 2001)

Sexe
Daniels c. *Stan Myron* (16 juillet 2001)
Goyette c. *Syndicat des employés(es) Terminus Voyageur Colonial Limitée (CSN)* (16 novembre 2001)
McAvinn c. *Strait Crossing Bridge Limited* (15 novembre 2001)

Âge
Morris c. Forces armées canadiennes (20 décembre 2001)

État matrimonial
Gagnon c. *Forces armées canadiennes* (14 février 2002)

On peut obtenir le text complet des décisions du Tribunal à l'addresse *http://www.chrt-tcdp.gc.ca/francais/decis-f.htm.*

précédente, les procédures du Tribunal n'ont pas été suspendues par la Cour. Finalement, nous remarquons que la seule décision qui n'a pas confirmé celle du Tribunal était une décision de la Cour d'appel qui rejetait un appel de la décision de la Section de première instance rendue au cours de la période précédente. (Voir le tableau 6, Révision judiciaire des décisions du Tribunal à la p. 30.)

Tableau 5
Décisions et décisions sur requête du Tribunal, de 1998 à 2001

	1998	1999	2000	2001	Total
Décisions	8	4	6	18	36
Décisions sur requêtes	s.o.	4	22	26	52

Nota : Le Tribunal n'a pas commencé à tenir des statistiques sur les décisions sur requêtes avant 1999.

3. Élaborer des applications de processus novateurs pour résoudre les différends

Cet indicateur de rendement avait à l'origine trait à l'offre de services de médiation en tant qu'alternative au long processus d'audience. Tel que mentionné ci-dessus, le Tribunal a suspendu ses services de médiation au printemps 2000. Il a effectué un examen de ces services de médiation. Celui-ci a démontré que, pour répondre aux besoins des parties tout en préservant l'intégrité de la Loi, il serait nécessaire d'apporter des modifications importantes à la procédure. Certains de ces changements outrepassaient clairement le mandat du Tribunal et d'autres exigeaient des ressources que ni le Conseil du Trésor ni le Parlement n'avaient approuvées. De son côté, la Commission canadienne des droits de la personne a institué un système semblable à celui du Tribunal bien qu'il recoure à des médiatrices et médiateurs du secteur privé plutôt qu'à des membres du Tribunal. Ce programme a eu autant de succès que celui du Tribunal si on compare le pourcentage des causes qui se sont soldées par un règlement. On répond donc toujours aux besoins des parties, la Commission exécute une fonction qui fait partie de son mandat et on réalise encore ainsi des économies. Le Tribunal a donc décidé de ne pas remettre sur pied ses services de médiation jusqu'à ce que le ministère de la Justice ait terminé son examen du rapport du Comité de révision de la *Loi canadienne sur les droits de la personne*, intitulé *La promotion de l'égalité : Une nouvelle vision* (le rapport LaForest).

4. Assurer un service satisfaisant pour les membres, les parties concernées et le public

En ce qui concerne notre mandat principal, qui consiste à tenir des audiences justes et impartiales, nous n'avons effectué aucune étude ni aucun examen officiel. Cependant, à en juger par la rétroaction informelle qui nous provient de notre clientèle, le Greffe semble répondre aux besoins des parties. Conformément à l'initiative du gouvernement sur la prestation de services, nous avons commencé, à l'automne 2002, notre propre examen de la perception qu'ont nos clients du niveau de service. Le processus d'évaluation initial visant à déterminer qui doit faire l'objet du sondage, ce qu'il faut examiner et quand le faire est maintenant terminé. Le sondage lui-même aura lieu à l'automne 2002. Nous présenterons les constatations dans le rapport de l'an prochain.

Officieusement, très peu de plaintes ont été reçues par rapport à nos pratiques et politiques. En décembre 2001, toutefois, nous avons reçu une plainte valide d'un avocat représentant un intimé. Nous avons présenté une décision relativement à son client pendant la période des Fêtes. Par conséquent, il s'est passé un peu de temps avant qu'il ne reçoive sa copie de la décision. Il s'est plaint, avec raison, et a suggéré d'autres modes de livraison. À la suite de cette plainte, le Greffe a modifié sa politique sur la présentation de ses décisions afin de veiller à ce que toutes les parties reçoivent la décision en même temps et le même jour. Le Tribunal cherche à être juste et équitable avec toutes les parties engagées dans un différend et à veiller à ce qu'elles aient la possibilité de se faire entendre durant la planification des procédures et au moment de l'audience elle-même et pour ce qui est de recevoir les décisions du Tribunal.

Le Tribunal a reçu quelques plaintes relativement à son site Web. La plupart des problèmes sont de nature technique, comme une certaine difficulté à se servir du moteur de recherche, la conception du site et le fait que divers documents ne sont pas accessibles en ligne. Par conséquent, nous avons retenu les services d'un fournisseur de services Internet afin d'avoir accès à un moteur de recherche beaucoup plus rapide et puissant. Cela semble avoir résolu le problème puisque nous n'avons pas eu d'autres plaintes depuis. Dans le rapport de l'an dernier, nous avons indiqué que nous souhaitions retenir les services d'une société d'experts-conseils qui aide à la reconception de notre site afin de mieux répondre aux besoins des Canadiennes et des Canadiens. Un expert-conseil a été engagé et on fait actuellement un sondage sur la satisfaction des clients. Un site Web reconçu qui respecte aussi le programme d'uniformité de la présentation et de l'exploitation du gouvernement devrait être en place d'ici décembre 2002.

5. Tendre vers l'égalité d'accès

Le Tribunal a amélioré l'accès à ses bureaux et à ses renseignements pour les personnes ayant une déficience. Nous avons installé un système I.T.T. De plus, nous rédigeons actuellement un guide pour les profanes qui sera bientôt disponible en braille, ainsi que

d'autres documents qui expliqueront dans un langage très simple et très clair le fonctionnement du Tribunal.

6. Documents publics du Tribunal : augmenter l'intérêt du public et l'usage qu'il fait de ces documents

L'intérêt du public pour le site Web du Tribunal a presque doublé depuis 1998, le nombre de visites ayant passé durant cette période de 800 par semaine à 300 par jour. D'une certaine façon, cela peut démontrer l'importance qu'accorde le public à ce service, en particulier l'accès rapide, sur le site Web, aux décisions et aux décisions sur requêtes, aux renseignements généraux au sujet du Tribunal et aux documents publics comme les rapports annuels et financiers. Les renseignements essentiels que les Canadiennes et les Canadiens veulent connaître sur le Tribunal sont 1) la façon dont il fonctionne et 2) les décisions que le Tribunal a prises relativement aux motifs de discrimination ou aux types de pratiques discriminatoires. Récemment, la présidente, tenant compte des besoins spéciaux de la collectivité juridique, a adopté une nouvelle méthode pour classer et identifier nos décisions sur le fond des plaintes et sur les requêtes afin que les utilisateurs d'Internet puissent trouver plus facilement le type de décision ou le document exact qu'ils cherchent (voir *www.chrt-tcdp.gc.ca/francais/decis-f.htm*). Cela nous permettra d'améliorer notre capacité de servir les différents types d'utilisateurs qui visitent notre site.

Activités de gestion

Depuis que le Tribunal a obtenu son indépendance de la Commission canadienne des droits de la personne le 1er janvier 1997, nous avons obtenu des services financiers et de ressources humaines selon une entente contractuelle avec le Bureau du Commissaire à la magistrature fédérale. En novembre 2001, le Bureau du Commissaire nous a subitement informés qu'il mettait fin à l'entente le 1er avril 2002. S'il ne prenait pas de mesures immédiates pour trouver une autre façon d'assurer ces services, le Tribunal ne pourrait pas rendre compte de bonne foi de ses états financiers au Parlement. Nous avons tenté en vain d'obtenir les services d'un autre organisme gouvernemental pour la prestation de nos services de gestion. Sans d'autres choix viables, le Tribunal n'avait pas d'autre option que d'établir ses propres services financiers et de ressources humaines à l'interne.

En consultation avec le Conseil du Trésor et Travaux publics et Services gouvernementaux Canada (TPSGC), nous avons décidé que le choix le plus efficace et économique consistait à créer une section de services financiers à l'interne tout en obtenant à contrat la plupart des services de ressources humaines. À la fin de décembre 2001, nous avons commencé la tâche difficile d'établir les deux services. À la fin de mars 2002, nous avions conclu un accord avec les Services partagés de ressources humaines, une division de TPSGC, pour la prestation des services de rémunération et d'avantages, la planification des ressources humaines et la prestation de la plupart de nos

autres services de ressources humaines. Nous avons aussi conclu une entente avec la Commission de la fonction publique afin de déléguer les pouvoirs de dotation au Tribunal.

Une tâche encore plus difficile a été l'établissement et la création de toute une section de services financiers. L'achat et la configuration d'un système financier approuvé par le Conseil du Trésor, l'embauche de personnel qualifié, l'organisation des bureaux et la mise en place du processus de rapports auprès du Bureau central de la comptabilité du gouvernement devaient être terminés en trois mois. Grâce aux grands efforts de bien des personnes de divers ministères et organismes, nous sommes très heureux de signaler que, le 1er avril 2002, le Tribunal a commencé à utiliser ses propres services financiers, respectant ainsi les exigences du Parlement en matière de rapports.

Le coût de l'établissement d'une section des services financiers et de ressources humaines, sans la rémunération, s'élevait à environ 200 000 $ en 2001-2002. Les coûts directs engagés comprennent : l'acquisition d'un système financier informatisé, les frais de services professionnels pour configurer le logiciel et entrer les données passées, le matériel et les logiciels, la conception et l'aménagement du bureau.

Plus important encore, la création de nos propres services financiers et de ressources humaines n'a pas exigé de financement supplémentaire en 2001-2002. Le Tribunal, avec l'approbation du Conseil du Trésor, a pu créer ces nouveaux services en utilisant des fonds déjà approuvés. Les coûts permanents pour les années à venir seront financés dans la mesure du possible au moyen de fonds approuvés par le Conseil du Trésor provenant de notre évaluation ministérielle approuvée à l'automne 2001. Le Greffe du Tribunal devra augmenter sa main-d'œuvre de trois équivalents temps plein (ETP). Deux ETP sont nécessaires pour la section des finances et un ETP pour les ressources humaines. Les salaires et les coûts associés sont évalués à 190 000 $. Nous obtiendrons à contrat la plupart de nos services de ressources humaines auprès d'un autre ministère à un coût estimatif annuel de 70 000 $.

Le résultat pour les contribuables est un programme amélioré de services de gestion, sans financement supplémentaire en 2001-2002, tous mis en œuvre dans une période de trois mois. Naturellement, nous sommes fiers de nos réalisations pour ce projet. Un rapport d'évaluation détaillé pour le projet mentionné ci-dessus a été préparé et présenté au Conseil du Trésor.

Structure de gestion

Les travaux d'exécution du Tribunal et du Greffe au cours de 2001-2002 ont été appuyés par deux importantes sections de services administratifs : les Services de gestion et la Section de la technologie de l'information.

Section des services de gestion

Cette section offre un soutien au Tribunal pour la gestion des installations, les communications, la gestion du matériel, la fourniture de biens et de services, la gestion de l'information, la sécurité, la réception et les services de messagerie. Elle aide aussi le Bureau du Registraire à élaborer et à mettre en œuvre diverses initiatives à l'échelle de l'administration fédérale, comme l'Initiative d'amélioration des services et la Modernisation de la fonction de contrôleur.

La section des services de gestion a continuellement donné au Tribunal un haut niveau de soutien, contribuant aux engagements du Tribunal de donner aux Canadiennes et aux Canadiens un processus juridictionnel des droits de la personne rapide et efficace. Cette section offre au personnel du Tribunal un milieu de travail favorable grâce à la fourniture de services de qualité ainsi que de l'équipement et des accessoires de bureau, et répond aux besoins de fonctionnement de tous les membres du personnel.

La section des services de gestion a joué un rôle important pour la mise en œuvre réussie de la nouvelle section des finances au Tribunal : les Services de gestion ont coordonné la réorganisation efficace des surfaces de bureau et l'acquisition du nouveau système financier.

Section de la technologie de l'information

La grande priorité de cette section consiste à veiller à ce que le Tribunal ait la technologie nécessaire pour accomplir ses activités de façon efficace et efficiente. La Section de la technologie de l'information offre des conseils et de la formation au personnel du Greffe et aux membres sur l'utilisation de la technologie et des systèmes de gestion, à l'interne et à l'externe.

Cette section offre aussi des services d'approvisionnement et de soutien pour tout le matériel, les logiciels et les services informatiques. Une importante réalisation cette année financière a été l'achat et l'installation de deux nouveaux serveurs, de nouveaux systèmes d'exploitation et d'un nouveau progiciel de gestion financière. La mise à jour de la technologie dans les salles d'audience, dans les cas d'équité salariale, est présentement à l'étude. Cela permettrait d'avoir un accès rapide et facile au grand nombre de documents et de transcriptions produits pendant le traitement de ces causes longues et compliquées.

La Section de la technologie de l'information participe aussi à la mise en œuvre des initiatives du gouvernement, comme Gouvernement en direct et le Comité consultatif du projet de dépôt électronique, ce qui comprend divers organismes gouvernementaux participant à des activités relatives à la cour ou au droit administratif.

Initiatives à l'échelle de l'administration fédérale

Le gouvernement a chargé les ministères et les agences d'entreprendre deux grandes initiatives : l'Initiative d'amélioration des services et la Modernisation de la fonction de contrôleur.

Initiative d'amélioration des services

En appui à l'Initiative d'amélioration des services, le Tribunal a récemment élaboré un plan portant sur la satisfaction des clients. Nous avons évalué les progrès du Tribunal relativement aux cinq principaux facteurs de qualité du service, tel que défini dans l'initiative, déterminé les principaux clients et services publics du Tribunal et élaboré des outils qui seront utilisés dans l'administration de sondages. Au cours de la prochaine année, nous entreprendrons les sondages sur la satisfaction des clients et établirons des normes et des priorités d'amélioration du service.

Modernisation de la fonction de contrôleur

Les cadres supérieurs du Tribunal se sont engagés à mettre en œuvre des pratiques de modernisation de la gestion qui correspondent à l'initiative de la Modernisation de la fonction de contrôleur. Nous croyons que cette initiative permettra au Tribunal d'améliorer son cadre de gestion et d'offrir à toutes les Canadiennes et à tous les Canadiens un processus judiciaire des droits de la personne plus efficace et efficient. Nous avons pris les mesures initiales pour atteindre cet objectif en engageant une firme d'experts-conseils de l'extérieur qui se charge de l'évaluation de la capacité. Les résultats de l'évaluation de la capacité devraient être disponibles à l'été 2002 et permettront de déterminer les plus importantes priorités afin d'améliorer nos pratiques de gestion. Certaines normes de mesure du rendement seront aussi élaborées pour tous les secteurs d'activités. Les résultats de notre évaluation de la capacité initiale sont disponibles sur notre site Web à *www.chrt-tcdp.gc.ca/*. À l'aide de l'évaluation de la capacité, le Tribunal élaborera un plan d'action afin d'aborder les insuffisances soulevées par ordre de priorité.

Révision judiciaire à la Cour fédérale

Des 18 décisions rendues par le Tribunal en 2001, sept ont été contestées à la Cour fédérale du Canada. Une contestation a depuis été retirée et les six autres sont toujours en attente d'une décision.

Tableau 6
Révision judiciaire des décisions du Tribunal, de 1998 à 2001*

	1998	1999	2000	2001	Total
Affaires renvoyées au Tribunal	22	37	70	83	212
Décisions rendues†	8	4	6	18	36
Décisions contestées					
— confirmées	6	6	1	0	13
— infirmées	0	0	0	0	0
— retirées	2	1	0	1	4
— en instance	0	1	2	6	9
Total des contestations	**8**	**8**	**3**	**7**	**26**

* Comme nous l'avons indiqué ailleurs dans le présent rapport, les cours de révision sont plus souvent d'accord avec les décisions du Tribunal.
† On a inclus dans cette catégorie les affaires pour lesquelles le Tribunal a rédigé et rendu une décision définitive. Sont exclues les plaintes retirées ou réglées.

Bien que nous n'ayons pas toutes les statistiques pour 2002, dans la partie de l'année appartenant à l'année financière 2001-2002 (janvier-mars), cinq autres décisions ont été rendues par le Tribunal, dont trois ont été contestées en Cour fédérale. La Cour n'a pas encore rendu de décisions dans ces causes.

Audiences des tribunaux d'équité salariale

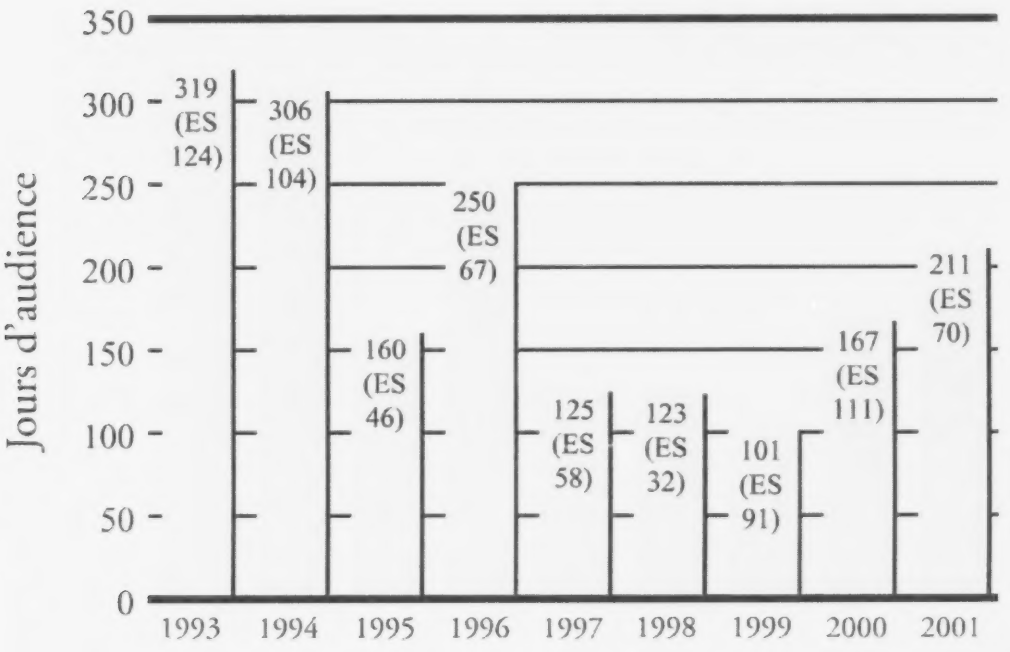
La première cause importante d'équité salariale portée devant le Tribunal, *Alliance de la Fonction publique du Canada* c. *Conseil du Trésor*, comptait un total de 217 jours d'audience sur une période de quatre ans, entre 1991 et 1994. Depuis 1991, le Tribunal a reçu trois autres causes d'équité salariale qui, à la fin de 2001, étaient toujours en instance et exigeaient une partie importante du temps et des ressources du Tribunal (voir la figure 3).

Alliance de la Fonction publique du Canada c. *Société canadienne des postes*

Depuis le début des audiences en 1993, il y a eu 374 jours d'audience, ce qui représente la cause la plus longue du Tribunal. En 2001, il y a eu 26 jours d'audience, même s'il y a eu un ajournement temporaire de novembre 2000 jusqu'à l'été 2001 en attente du dénouement de l'appel de la décision de la Cour fédérale dans *Association canadienne des employés(es) de téléphone (ACET) et autres.* c. *Bell Canada* relativement à des allégations de partialité institutionnelle. Depuis le printemps 2002, les parties ont terminé leur preuve et ont commencé les répliques. Les observations écrites finales seront

terminées au début de 2003 et seront suivies de brefs plaidoiries des parties en mai ou en juin. Une décision finale pourrait être présentée d'ici la fin de 2003.

Figure 3. Nombre de jours d'audience par année



Nota : « ES » désigne les affaires au titre de l'équité salariale, y compris *AFPC* c. *Conseil du Trésor* et *AFPC* c. *Société canadienne des postes, ACET et autres c. Bell Canada* et *AFPC* c. *Gouvernement des Territoires du Nord-Ouest*.

Association canadienne des employés(es) de téléphone (ACET) et autres* c. *Bell Canada

Les audiences dans cette affaire venaient tout juste de commencer en 1999 lorsqu'elles ont été suspendues par une décision de la Cour fédérale en novembre 2000. Les audiences ont repris en septembre 2001, représentant 22 jours d'audience cette année-là pour un total de 77 jours. Selon les résultats de l'appel de Bell Canada auprès de la Cour suprême, les audiences pourraient se poursuivre pendant deux ou trois ans.

Alliance de la Fonction publique du Canada* c. *Gouvernement des Territoires du Nord-Ouest

Cette affaire n'a pas été ajournée en raison de la décision relative à *Bell Canada* en novembre 2000. Plutôt, les parties ont décidé de remettre l'ajournement jusqu'à ce que la Commission et le plaignant aient terminé leurs preuves. Puisque la décision de la Cour d'appel fédérale en mai 2001 a renversé la décision de la Section de première instance, l'audience dans cette affaire n'a jamais été suspendue et s'est poursuivie pendant 24 jours en 2001. Il est important de noter que, depuis le 25 juin 2002, pendant la rédaction du présent rapport de rendement, les parties sont arrivées à un règlement après une longue période de négociations. Le Tribunal a communiqué une ordonnance par consentement confirmant le règlement et a maintenant ajourné l'audience. Le nombre total de jours d'audience pour cette cause était de 105. Nous ne nous attendons pas à ce qu'il y ait d'autres recours reliés à cette affaire.

Annexe 1 : Rendement financier

Tribunal canadien des droits de la personne	
Dépenses prévues	2 860 000 $
Autorisations totales	*4 327 333 $*
Dépenses réelles 2001-2002	**3 474 202 $**

Le Tribunal canadien des droits de la personne a dépensé moins d'argent que ce qui lui a été alloué en 2001-2002, ayant un total de crédits non utilisés d'environ 350 000 $ pour les causes d'équité salariale et de 500 000 $ de fonds d'exploitation.

Deux principaux facteurs expliquent ces crédits non utilisés.

Premièrement, le jugement de la Cour fédérale de novembre 2000 pour les causes d'équité salariale, dont on a parlé dans notre dernier *Rapport de rendement*, a été renversé en mai 2001. Les audiences pour les causes d'équité salariale n'ont pas pu reprendre avant la fin de l'été et le début de l'automne; par conséquent, le nombre total de jours d'audience pour les causes d'équité salariale et les dépenses connexes était moins élevé que prévu.

Deuxièmement, il y a eu une augmentation importante dans le nombre de causes réglées avant l'audience. Les plus importantes dépenses du Tribunal sont attribuables directement au coût relatif à la conduite des audiences. Compte tenu des nombreux règlements, le nombre total de jours d'audience et les dépenses connexes étaient moins élevés que prévu, ce qui représente des crédits non utilisés dans les fonds d'exploitation. Cette tendance ne risque pas de continuer et le règlement tardif des causes devrait revenir aux niveaux antérieurs en 2002-2003.

Tableaux financiers sommaires

Les tableaux qui suivent sont pertinents pour le fonctionnement du Tribunal canadien des droits de la personne :

- Sommaire des crédits approuvés
- Comparaison des dépenses prévues et des dépenses réelles
- Comparaison historique des dépenses prévues et des dépenses réelles
- Ressources utilisées pour atteindre ésultats

Tableau financier 1

Besoins financiers par autorisation (en millions de dollars)			
	2001-2002		
Crédit	Dépenses prévues	Autorisations totales	Dépenses réelles
Tribunal canadien des droits de la personne			
15 Dépenses de fonctionnement	2,7	4,1	3,3
(S) Contributions aux avantages sociaux des employés	0,2	0,2	0,2
Total pour le Ministère	2,9	4,3	3,5

Les autorisations totales correspondent à la somme des montants prévus au Budget principal des dépenses et au Budget supplémentaire des dépenses ainsi que des autres autorisations.

Les autorisations totales ont augmenté par rapport aux dépenses prévues en raison du financement spécial obtenu pour les trois causes d'équité salariale en cours. Tel qu'expliqué, les dépenses ont été moindres en raison du nombre réduit de jours d'audience pour ces causes et d'autres.

Tableau financier 2

Comparaison des dépenses prévues et réelles (en millions de dollars)			
	2001-2002		
Secteur d'activité	**Dépenses prévues**	**Autorisations totales**	**Dépenses réelles**
Tribunal canadien des droits de la personne			
ETP	17	17	17
Fonctionnement	2,9	4,3	3,5
Immobilisations	—	—	—
Subventions et contributions votées	—	—	—
Total partiel : dépenses brutes votées	***2,9***	***4,3***	***3,5***
Subventions et contributions statutaires	—	—	—
Total des dépenses brutes	*2,9*	*4,3*	*3,5*
Moins :			
Recettes disponibles	—	—	—
Total des dépenses nettes	**2,9**	**4,3**	**3,5**
Autres recettes et dépenses			
Recettes non disponibles	(—)	(—)	(—)
Coût des services fournis par d'autres ministères	0,5	0,5	0,6
Coût net du programme	**3,4**	**4,8**	**4,1**

Tableau financier 3

Comparaison historique des dépenses prévues et réelles (en millions de dollars)					
			2001-2002		
	Dépenses réelles 1999–2000	Dépenses réelles 2000–2001	Dépenses prévues	Autorisations totales	Dépenses réelles
Tribunal canadien des droits de la personne	3,9	2,9	2,9	4,3	3,5
Total	3,9	2,9	2,9	4,3	3,5

Les autorisations totales correspondent à la somme des montants prévus au Budget principal des dépenses et au Budget supplémentaire des dépenses ainsi que des autres autorisations.
Nota : Les dépenses réelles étaient beaucoup plus élevées en 1999-2000 en raison de la mise en œuvre du projet de loi S-5, qui a établi l'indépendance juridique du Tribunal et a exigé des modifications à sa structure et à sa fonction.

Tableau financier 4

Ressources utilisées pour atteindre les résultats (en milliers de dollars)	
Activité	**Résultat stratégique — garantie à l'égalité des chances**
Audiences pour les causes d'équité salariale	562
Toutes les autres audiences	818
Salaires et traitements	1 456
Services administratifs	638
Total	**3 474**

Nota

— Les coûts des audiences, incluent les coûts directs relatifs à la conduite des audiences, mais excluent les coûts relatifs aux salaires du personnel et des membres à temps plein.

— Les services administratifs comprennent toutes les activités qui ne sont pas directement liées à la conduite des audiences, comme le Registraire, les Services de gestion, les Sections informatiques et juridiques. Près de 200 000 $ ont été dépensés en 2001-2002 pour créer une Section des services financiers à l'interne qui commence ses activités le 1er avril 2002. Les services financiers ont été fournis à contrat par le Bureau du Commissaire à la magistrature fédérale en 2001-2002.

Annexe 2 : Renseignements supplémentaires

Pour obtenir plus de renseignements, veuillez communiquer avec :

Michael Glynn, Registraire
Tribunal canadien des droits de la personne
473, rue Albert
Bureau 900
Ottawa (Ontario)
K1A 1J4

Téléphone : (613) 995-1707
Télécopieur : (613) 995-3484

Adresse électronique : registrar@chrt-tcdp.gc.ca
Site Web : www.chrt-tcdp.gc.ca

Lois connexes administrées

Le ministre compétent doit rendre des comptes au Parlement relativement à l'administration des lois suivantes :

Loi canadienne sur les droits de la personne (L.R. 1985, ch. H-6, version modifiée)
Loi sur l'équité en matière d'emploi (L.C. 1995, ch. 44, sanctionné le 15 décembre 1995)

Rapports annuels exigés par la Loi et les autres rapports ministériels

Les documents suivants sont publiés sur le site Web du Tribunal :

Rapport annuel (1998, 1999, 2000 et 2001)
Rapport sur les plans et les priorités (prévisions de 2002-2003)
Règles de procédure